



ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KABUPATEN BANYUMAS

Analysis of the Relationship Between Patient Satisfaction and Service Quality at Community Health Centers in Banyumas District

Indi Ragil Widiatmini, Dedy Purwito

Bagian Keperawatan Komunitas, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu
Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Riwayat artikel

Diajukan: 6 Februari 2025

Diterima: 3 Maret 2025

Penulis Korespondensi:

- Dedy Purwito
- Bagian Keperawatan Komunitas, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

email:

dedypurwito@ump.ac.id

Kata Kunci:

Puskesmas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Abstrak

Pelayanan Puskesmas dikatakan berkualitas jika memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang efisien, terpadu, adil, tepat waktu, berpusat pada masyarakat, dan aman, maka pelayanan yang berkualitas dapat tercapai. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan. Penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Responden sebanyak 180 pasien di Puskesmas Purwokerto Selatan dan Baturaden II, dipilih melalui insidental sampling. Variabel independen adalah kualitas pelayanan, sementara variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas. Mayoritas pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas tergolong baik. Sejalan dengan itu, tingkat kepuasan pasien juga tinggi, responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas. Pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik cenderung lebih puas dibandingkan mereka yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas cukup. Faktor-faktor seperti aksesibilitas, kenyamanan, sikap petugas, dan komunikasi memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Abstract

Health center services are said to be of quality if they meet the needs and expectations of the community. Health services that are efficient, integrated, fair, timely, community-centered, and safe, then quality services can be achieved. Patient satisfaction is the first indicator of health service standards. The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction level and service quality. Descriptive correlational research with a cross-sectional approach. Respondents were 180 patients at Purwokerto Selatan and Baturaden II Health Centers, selected through incidental sampling. The independent variable was service quality, while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected by questionnaire and analyzed using the Chi-Square test. There was a significant relationship between service quality and patient satisfaction at the health center. The majority of patients stated that the quality of service at the health center was good. Correspondingly, the level of patient satisfaction is also high, respondents expressed satisfaction with the services received. There is a significant relationship between service quality and the level of patient satisfaction at the health center. Patients who receive good quality services tend to be more satisfied than those who get services with sufficient quality. Factors such as accessibility, convenience, staff attitude, and communication play an important role in shaping patients' perceptions of health services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada individu maupun masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat dengan mengutamakan tindakan promotif dan preventif (Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2022). Namun, kualitas pelayanan di Puskesmas masih menjadi perhatian utama, karena kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan (Tawalujan et al., 2018).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Jawa Tengah, hingga Desember 2021 terdapat 880 unit Puskesmas yang tersebar di provinsi tersebut, dengan rincian 373 unit Puskesmas rawat inap dan 507 unit Puskesmas non-rawat inap (Profil Kesehatan Jawa Tengah, 2022). Di Kabupaten Banyumas sendiri terdapat 40 Puskesmas, terdiri dari 15 unit Puskesmas rawat inap dan 25 unit Puskesmas non-rawat inap (Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2022). Namun, meskipun jumlah Puskesmas cukup banyak, masih ditemukan berbagai keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan wawancara dengan pengunjung Puskesmas Baturaden II dan Purwokerto Selatan, ditemukan beberapa permasalahan seperti waktu pelayanan yang cukup lama, keterbatasan kursi di ruang tunggu, antrean panjang, serta sikap petugas yang kurang ramah dan kurang teliti dalam pemeriksaan. Kondisi ini dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien cenderung merasa puas jika pelayanan yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan mereka, sedangkan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa kecewa (Nurfaiza & Purwito, 2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi bukti nyata, konsistensi, jaminan, daya tanggap, dan empati (Aini et al., 2021).

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas agar dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 telah menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik. Perbaikan dalam aspek kenyamanan, kecepatan pelayanan, serta sikap petugas kesehatan menjadi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Purwokerto Selatan dan Baturaden II, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Sampel penelitian berjumlah 180 responden yang dipilih menggunakan teknik insidental sampling. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup pasien yang berkunjung dan bersedia menjadi responden, pasien yang dapat membaca dan menulis tanpa bantuan orang lain, serta pasien yang kooperatif dan komunikatif. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien anak dan pasien dalam kondisi darurat (emergency).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang mencakup akses, kenyamanan, pelayanan petugas, komunikasi, keamanan, dan pelayanan secara keseluruhan. Sementara itu, variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan (V1) dan kepuasan pasien (V2) adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden.

Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik Chi-Square untuk menilai hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di puskesmas. Penelitian ini sudah lolos uji etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto nomor: KEPK/UMP/56/IV/2024 tanggal 11 April 2024.

HASIL

Mayoritas responden di Puskesmas Purwokerto Selatan adalah perempuan sebanyak 57 responden (58,2%), sementara di Puskesmas Baturaden II sebanyak 51 responden (62,2%). Dari segi usia, kelompok usia terbanyak di Puskesmas Purwokerto Selatan adalah 36-45 tahun (38 responden, 38,8%), sedangkan di Puskesmas Baturaden II sebanyak 37 responden (45,1%).

Pendidikan responden di Puskesmas Purwokerto Selatan mayoritas berada di tingkat SMP (34 responden, 34,7%), sedangkan di Puskesmas Baturaden II mayoritas berpendidikan SD (27 responden, 32,9%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden di kedua puskesmas berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), dengan jumlah 33 responden (33,7%) di Purwokerto Selatan dan 29 responden (35,4%) di Baturaden II (Tabel 1).

Tabel 1: Karakteristik Pengguna Pelayanan Puskesmas

Karakteristik	Puskesmas			
	Purwokerto Selatan		Baturaden II	
	(f)	(%)	(f)	(%)
Jenis kelamin				
Laki-laki	41	41,8	31	37,8
Perempuan	57	58,2	51	62,2
Usia (tahun)				
17-25	3	3,1	1	1,2
26-35	15	15,3	6	7,3
36-45	38	38,8	37	45,1
46-55	15	15,3	16	19,5
56-65	27	27,8	22	26,8
Pendidikan				
SD	30	30,6	27	32,9
SMP	34	34,7	24	29,3
SMA	22	22,4	19	23,2
PT	12	12,2	12	14,6
Pekerjaan				
IRT	33	33,7	29	35,4
Buruh	32	32,7	26	31,7
Wiraswasta	16	16,3	13	15,9
Pedagang	10	10,2	8	9,8
PNS	7	7,1	6	7,3
Unit kunjungan				
Umum	95	96,9	61	74,7
Kia	1	1,0	4	4,9
Kb	1	1,0	3	3,7
Imunisasi Catin	1	1,0	6	7,3
Farmasi				
Laboratorium	0	0,0	3	3,7
	0	0,0	5	6,1
Total	98	100	82	100

Unit kunjungan terbanyak di kedua puskesmas adalah poli umum, dengan 95 responden (96,9%) di Purwokerto Selatan dan 61 responden (74,7%) di Baturaden II. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas tergolong tinggi, dengan mayoritas menyatakan kualitas pelayanan baik, yaitu 65 responden (66,3%) di Purwokerto Selatan dan 72 responden (87,8%) di Baturaden II (Tabel 2).

Tabel 2: Kualitas dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Purwokerto Selatan dan Baturaden II

Variabel	Puskesmas			
	Purwokerto Selatan		Baturaden II	
	f	%	f	%
Kualitas pelayanan				
Baik	65	66,3	72	87,8
Cukup baik	33	33,7	10	12,2
Tingkat kepuasan				
Puas	93	94,9	76	92,7
Cukup puas	5	5,1	6	7,3
Total	98	100	82	100

Uji Chi-Square menghasilkan p-value 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan (Tabel 3).

Tabel 3: Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Purwokerto Selatan dan Baturaden II

Kepuasan pasien	Kualitas		Total	p-value
	Baik	Cukup		
Puas	133	37	170	0,00
Cukup puas	1	9	10	
Total	134	46	180	

PEMBAHASAN

Jenis kelamin berpengaruh terhadap persepsi terhadap kualitas pelayanan. Perempuan cenderung lebih memperhatikan detail dalam pelayanan dibandingkan laki-laki, sehingga lebih fleksibel dalam menilai layanan kesehatan (Utami, 2018).

Dari segi usia, individu yang lebih tua cenderung lebih menerima kondisi layanan yang ada, sehingga tingkat kepuasan mereka lebih tinggi (Afrioza & Baidillah, 2021). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien dengan usia lebih dari 38 tahun memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan kesehatan primer.

Tingkat pendidikan juga berperan dalam evaluasi kepuasan layanan. Responden dengan pendidikan SMP dan SD mendominasi populasi penelitian ini, sejalan dengan temuan Putri et al. (2018) dan Radne & Putri (2018) yang menunjukkan mayoritas pasien puskesmas memiliki tingkat pendidikan menengah ke bawah.

Mayoritas pengunjung puskesmas berasal dari kelompok IRT, sesuai dengan penelitian Maarif et al. (2023) yang menemukan bahwa kelompok ini memiliki tingkat kunjungan tertinggi di fasilitas kesehatan primer. Poli umum menjadi unit layanan dengan jumlah pengunjung terbanyak, karena menyediakan layanan kesehatan dasar serta surat keterangan sehat, yang meningkatkan jumlah pasien yang datang (Aprilia, 2016).

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Wahyuni & Yanis (2013) yang menunjukkan bahwa pasien poli umum cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian Radne & Putri (2018), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Panembahan Senopati Bantul masih berada pada tingkat cukup puas (51,1%).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan temuan sebelumnya bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Faridah Yati et al., 2020; Nurfaiza & Purwito, 2022).

SIMPULAN

Pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas lebih baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas cukup. Beberapa faktor yang berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi aksesibilitas, kenyamanan, sikap tenaga kesehatan, serta efektivitas komunikasi yang diberikan.

Implikasi kebijakan dari temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan standar pelayanan di Puskesmas, khususnya dalam aspek manajemen antrean, kecepatan layanan, serta kenyamanan fasilitas. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah perbaikan prosedur operasional standar dalam pengelolaan pasien agar waktu tunggu dapat diminimalkan. Selain itu, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan juga menjadi hal penting melalui pelatihan yang berfokus pada komunikasi yang lebih empatik dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Di sisi lain, optimalisasi fasilitas kesehatan juga perlu mendapatkan perhatian, seperti penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman dan penerapan sistem antrean berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi layanan. Upaya ini perlu didukung dengan mekanisme monitoring dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa kepuasan pasien terus meningkat sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan kebijakan yang tepat dan implementasi yang konsisten, Puskesmas dapat berperan lebih optimal dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

REFERENCES

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Aini, R., Semiarty, R., Gusta Anggraini Nursal, D., Andalas, U., Perintis Kemerdekaan, J., Timur, P., & Padang, K. (2021). *Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang* (Vol. 6).
- Almutairi, K. M. (2017). Satisfaction of Patients Attending in Primary Healthcare Centers in Riyadh, Saudi Arabia: A Random Cross-Sectional Study. *Journal of Religion and Health*, 56(3), 876–883. <https://doi.org/10.1007/s10943-016-0268-x>
- Aprilia, D. (2016). *Penerapan Metode Forecast Exponential Smoothing pada Jumlah Pasien Puskesmas*.
- Butar-Butar, J., Simamora, R. H., Rsud, P., Kabupaten, P., Tengah, T., Fakultas, D., Universitas, K., & Utara, S. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. In *Jurnal Ners Indonesia* (Vol. 6, Issue 1).
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., Yunila Fatmasari Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, E., & Kesehatan Masyarakat, F. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017* (Vol. 5). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Faridah¹yati, I., Hasan Basri³, A., Faridah, S., Kep, M., Kes, D., Stikes, Y., Tangerang, ²prof, Afyanti, Y., Kp, S., Universitas, D., ³m, I., Basri, H., & Tangerang, S. Y. (2020). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020*. 9(2). <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Insani, K. N., & Purwito, D. (2020). *Persepsi Tenaga Kesehatan Tentang Praktik Kolaboratif di Puskesmas Bojong Kabupaten Purbalingga*.

- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- 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>
- Nurfaiza, H., & Purwito, D. (2022). Primary Health Care Services During Pandemic. *Proceedings Series on Health & Medical Sciences*, 3, 94–97. <https://doi.org/10.30595/pshms.v3i.626>
- Profil Kesehatan Jawa Tengah. (2022).
- Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas. (2022).
- Putri, O., Winarti, R., Program Studi Ners STIKES Widya Husada Semarang, W., Subali Raya No, J., & -Semarang, K. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. In *Jurnal Ners Widya Husada* (Vol. 5, Issue 2).
- Radne, I., & Putri, R. (2018). The Correlation Between the Quality of Nursing Service And Patient satisfaction Using BPJS at Panembahan Senopati Hospital, Bantul. In | 63 *Indonesian Journal of Hospital Administration* (Vol. 1, Issue 2).
- Sari, L. N., Erpidawati, & Susanti, E. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien*.
- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2019). *Analisi Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Aek Loba Kabupaten Asahan*.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. In *Jurnal KESMAS* (Vol. 7, Issue 5).
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. In *infokes* (Vol. 8, Issue 1).
- Wardiah, R. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang*.
- Yuliani, U. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD DR. Sayidiman Magetan*.