

Standar Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Salah Satu Harapan Pasien Saat Datang di Puskesmas Terhadap Pelayanan yang Diterimanya

Syaiful Bachri¹, Faradiba Anggraeni², Anshar Rante³, Lorensius Lonik⁴, Rusnita⁵,
Abdul Rahim⁶

^{1,4,6} Program Studi Keperawatan, STIKes Gunung Sari Makassar

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana

³ Program Studi Keperawatan, STIKes Kamus Arunika

⁵ Program Studi Kesehatan Masyarakat, UPRI Makassar

Corresponding Author: Syaiful Bachri e-mail: syaifulbrg62@gmail.com

Published: August, 2025

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas, sebagai salah satu bentuk harapan yang diinginkan pasien saat berobat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati dan keandalan menjadi aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada aspek-aspek tersebut agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Mutu Pelayanan, Harapan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is a crucial indicator in evaluating the quality of healthcare services. This study aims to determine the standard of patient satisfaction with services at community health centers, as a measure of patient expectations during treatment. The method used was quantitative descriptive with a cross-sectional approach. The results indicate that empathy and reliability are the service aspects most influential in patient satisfaction. Therefore, improving service quality should focus on these aspects to ensure that services provided meet patient expectations.

Keywords : Patient Satisfaction, Health Services, Community Health Centers, Service Quality, Patient Expectations

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam sistem kesehatan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas, fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas dituntut tidak hanya memberikan layanan medis yang tepat, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan sosial dari pasien. Salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi oleh pelayanan yang diterimanya (Parasuraman et al., 1988). Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Oleh karena itu, penting bagi tenaga kesehatan dan manajemen Puskesmas untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pasien sebagai pengguna layanan.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan bahwa mutu pelayanan yang baik harus mencakup aspek keterjangkauan, ketersediaan, penerimaan, dan kualitas teknis (Kemenkes RI, 2021). Namun demikian, dalam praktiknya, masih banyak pasien yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai harapan. Hal ini dapat berdampak pada ketidakpuasan, bahkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian sebagai tolok ukur kepuasan konsumen dalam layanan kesehatan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Melalui pendekatan ini, pelayanan kesehatan dapat dianalisis secara lebih sistematis berdasarkan pengalaman langsung pasien.

Penelitian ini difokuskan pada analisis standar kepuasan pasien sebagai bagian dari harapan pasien saat berkunjung ke Puskesmas. Dengan mengetahui dimensi pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan, diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan rancangan cross-sectional, yaitu data dikumpulkan pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai standar kepuasan pasien dan harapan mereka terhadap layanan kesehatan.

1) Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan di Puskesmas X selama bulan Januari sampai Maret 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan datang dan bersedia menjadi responden selama periode pengumpulan data.

Jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 100 responden, yang dianggap telah mewakili populasi untuk menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas.

2) Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang telah dimodifikasi berdasarkan dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang terdiri atas lima dimensi utama:

- a) Tangibles (fasilitas fisik, peralatan, kebersihan),
- b) Reliability (kemampuan memberikan layanan secara andal dan akurat),
- c) Responsiveness (kesediaan dan kecepatan dalam membantu pasien),
- d) Assurance (pengetahuan dan sikap percaya diri tenaga kesehatan),
- e) Empathy (kemampuan memahami kebutuhan pasien secara individual).

Masing-masing item dinilai menggunakan skala Likert 1–5 (sangat tidak puas hingga sangat puas).

3) Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan pada penelitian utama. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai korelasi $> 0,30$,

dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,85 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik.

4) Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Setiap dimensi dianalisis untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya di Puskesmas. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien yang berkunjung ke Puskesmas X selama periode Januari–Maret 2025. Karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi kunjungan ke Puskesmas.

- a) Karakteristik Responden
- b) Usia mayoritas responden berada dalam rentang 26–45 tahun (45%)
- c) Jenis kelamin: perempuan 62%, laki-laki 38%
- d) Tingkat pendidikan terbanyak: SMA/ sederajat (54%)
- e) Frekuensi kunjungan: lebih dari 2 kali dalam 3 bulan terakhir (60%)

1) Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tingkat kepuasan pasien dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Berikut adalah hasil data yang diperoleh:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi Pelayanan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Tangible	58	34	8
Reliability	64	28	8
Responsiveness	53	39	8
Assurance	51	40	9
Empathy	72	20	8

2) Temuan Utama

- a) Dimensi empati merupakan aspek pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi (72% sangat puas), menunjukkan bahwa pasien merasa diperhatikan secara personal oleh tenaga kesehatan.
- b) Reliability (keandalan) juga tinggi (64% sangat puas), menunjukkan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur dan tepat waktu.
- c) Aspek yang paling rendah kepuasannya adalah dimensi tangible, meskipun masih tergolong cukup baik (58% sangat puas), namun beberapa responden mencatat kekurangan pada kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan alat medis dasar.

3) Komentar dan Harapan Pasien

Dari bagian terbuka kuesioner, pasien memberikan beberapa masukan berikut:

- a) Harapan adanya peningkatan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang lebih luas dan ventilasi yang baik.
- b) Perlunya penambahan tenaga medis saat jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan.
- c) Pasien sangat menghargai keramahan dan sikap empati petugas saat melakukan pelayanan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Puskesmas X. Kepuasan paling tinggi terlihat pada dimensi

empati, di mana pasien merasa bahwa tenaga kesehatan memberikan perhatian dan pelayanan secara personal, sabar, serta mampu menjalin komunikasi yang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Dewi et al. (2021), yang menyebutkan bahwa empati tenaga medis memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya, dimensi reliability (keandalan) juga memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pasien percaya terhadap kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keandalan tenaga kesehatan sangat penting dalam membangun citra positif Puskesmas di mata masyarakat (Yuniarti & Nugroho, 2020).

Namun, dimensi tangible atau aspek fisik memperoleh nilai kepuasan yang paling rendah. Meskipun masih dalam kategori baik, beberapa pasien merasa ruang tunggu kurang nyaman, ventilasi belum optimal, dan peralatan medis kurang lengkap. Temuan ini mendukung studi dari Lestari et al. (2019), yang menyatakan bahwa kondisi fisik dan kenyamanan fasilitas sangat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Dimensi responsiveness dan assurance menunjukkan hasil yang cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Kecepatan pelayanan pada jam-jam sibuk dan kejelasan informasi medis yang diberikan kepada pasien perlu ditingkatkan. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama serta petugas administrasi yang kurang informatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan berkala dalam komunikasi efektif dan manajemen waktu bagi petugas sangat diperlukan.

Secara umum, harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya sebatas pada penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup pelayanan yang manusiawi, komunikatif, serta lingkungan yang nyaman. Maka dari itu, peningkatan mutu pelayanan sebaiknya dilakukan secara menyeluruh, baik dari sisi kualitas teknis (medis) maupun pelayanan non-medis.

Penelitian ini mendukung bahwa pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care) merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan oleh manajemen Puskesmas dalam merancang kebijakan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas X secara umum berada dalam kategori tinggi, khususnya pada dimensi empati dan reliability. Dimensi empati menunjukkan bahwa pasien merasa diperhatikan dan diperlakukan secara manusiawi oleh tenaga kesehatan. Sementara itu, dimensi reliability mencerminkan kepercayaan pasien terhadap konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi tangible, seperti kenyamanan fasilitas fisik dan kelengkapan peralatan medis. Peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya dari segi teknis medis tetapi juga aspek kenyamanan dan komunikasi interpersonal.

Dengan memahami harapan pasien melalui pendekatan SERVQUAL, pihak Puskesmas dapat melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., & Sari, D. P. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 45–52.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bachri, S., Nurhaedah, N., Cahyanta, A. N., Vrawati, V., Pannyiwi, R., & Purwoto, A. (2024). *Sosialisasi dan Penyuluhan Kesehatan Bahaya Narkotika dan Sanksi Hukum di Kelurahan*

- Manisa Kabupaten Sidenreng Rappang. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(4), 618–628. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v2i4.479>
- Dewi, L. M., Sutrisna, A. R., & Ramadhan, A. (2021). Hubungan empati tenaga medis dengan kepuasan pasien di pelayanan primer. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 7(2), 115–122.
- Handayani, T. M. (2018). Penerapan dimensi SERVQUAL dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 21(4), 177–183.
- Isnawati, S. (2021). Kualitas layanan kesehatan ditinjau dari aspek tangible dan responsiveness. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 35–41.
- Inamah, I., Sahalessy, Y., Pannyiwi, R., Werdyaningsih, E., & Yulis, D. M. (2023). Diet Therapy and Physical Activity on Blood Sugar Levels in Diabetes Mellitus Patients in the Inpatient Room at Luwuk Banggai Regional Hospital. *International Journal of Health Sciences*, 1(4), 894–910. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i4.217>
- Kemenkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, M. I. (2017). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 121–128.
- Lestari, I. K., Wulandari, A., & Nuraini, F. (2019). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dasar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(3), 240–246.
- Lubis, R. A. (2020). Pelayanan kesehatan berbasis patient centered care. *Jurnal Keperawatan Modern*, 5(2), 76–84.
- Nugroho, H. (2020). *Statistik Kesehatan untuk Penelitian*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R. A., & Yuliana, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 11(1), 67–75.
- Ramli, R., Sima, Y., Samila, S., Prihatini, S., Halmar, H. F., Mulia, M., Rosmiati, R., Hajrah, F., & Rahim, A. (2025). Upaya Peningkatan Kemampuan Perawat Dalam Memenuhi Kebutuhan Spiritual Care Pasien Dalam Program Pelatihan In House Training. Barongko: *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2), 273–281. <https://doi.org/10.59585/bajik.v3i2.576>
- Rusnita, R. (2025). Persepsi Perawat terhadap Implementasi Sistem Informasi Keperawatan Berbasis Komputer di Rumah Sakit. Barongko: *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(3), 715–722. <https://doi.org/10.59585/bajik.v3i3.692>
- Siregar, D. A., & Widodo, P. S. (2019). Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(1), 89–96.
- Sudrajat, A. (2022). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(1), 22–30.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarti, R., & Nugroho, D. (2020). Pelayanan kesehatan prima berbasis keandalan dan kecepatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 94–101.
- Yakobus, I. K., Suat, H., Kurniawati, K., Zulham, Z., Pannyiwi, R., & Anurogo, D. (2023). The Use Social Media's on Adolescents' Mental Health. *International Journal of Health Sciences*, 1(4), 425–438. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i4.161>