

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simolawang Surabaya

The Influence of Service Quality Towards Patient Satisfaction at the Simolawang Community Health Center Surabaya

Achmad Muhajir¹, Silvia Haniwijaya Tjokro^{*1}, Dewi Andriani²

Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada, Surabaya, Indonesia

Prodi D3 Keperawatan, STIKES Adi Husada, Surabaya, Indonesia

Correspondence*: Silvia Haniwijaya Tjokro

Address: Jl. Kapasari No. 95, Surabaya, Code 60237 | e-mail: silvia2@adihusada.ac.id

Indexing

Keyword:

Community Center,
Satisfaction, Quality,
Healty Patient Service

Kata kunci:

Kepuasan Pasien,
Kualitas Pelayanan,
Pusat Kesehatan Masyarakat

Submitted: 15 Agustus 2024

Revised: 21 Agustus 2024

Accepted: 28 Agustus 2025

Abstract

Background: Based on the results of observations, we found that there were complaints or patient dissatisfaction regarding medical service, such as patient registration queues, pharmacy services, waiting times for medicines at the Simolawang Surabaya Community Health Center.

Aims: The objective of this research is to identify patient satisfaction with the quality of service at the Simolawang Surabaya Community Health Center.

Methods: This research used quantitative methods with a cross-sectional research design. With a sample of 55 respondents, using Simple Random Sampling. The variables used in this study are independent variables (service quality) and dependent variables (patient satisfaction)

Results: The research results show that there is a significant influence between service quality and patient satisfaction, the significance value $< \alpha$ (0.000), shows that there is a significant influence between service quality on patient satisfaction. The quality of service at the Simolawang Surabaya Community Health Center can be considered very effective in creating high satisfaction among patients who utilize the facilities and services at the Simolawang Surabaya Community Health Center.

Conclusion: Based on this, effectiveness measurements are carried out through patient satisfaction surveys and service quality assessments. This approach not only produces high levels of satisfaction, but also reflects ongoing efforts to improve the quality of health services for the community.

Abstrak

Latar Belakang: Berdasarkan hasil observasi, kami menemukan adanya keluhan atau ketidakpuasan pasien terkait pelayanan medis yaitu antrian pendaftaran pasien, pelayanan farmasi, waktu tunggu obat di Puskesmas Simolawang Surabaya.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di puskesmas simolawang Surabaya.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional. Dengan sampel 55 responden, pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien nilai signifikansi yang sangat rendah (0,000). Menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan di Puskesmas Simolawang Surabaya dapat dinilai sangat efektif dalam menciptakan kepuasan yang tinggi di kalangan pasien yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan di Puskesmas Simolawang Surabaya.

Kesimpulan: Berdasarkan pengukuran efektivitas ini dilakukan melalui survey kepuasan pasien serta penilaian kualitas pelayanan. Pendekatan ini tidak hanya menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi juga mencerminkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi Masyarakat.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan mengkoordinasikan layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Namun, Puskesmas lebih mengutamakan layanan promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023) (Indonesia, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan elemen kunci dalam membangun kepercayaan pasien/masyarakat terhadap rumah sakit maupun Puskesmas, sehingga dapat mencapai kepuasan pasien (Sari, 2021). Hal ini bergantung pada beberapa faktor, yaitu ketersediaan peralatan medis, kompetensi dan keterampilan tenaga medis serta non-medis, serta sistem pelayanan yang baik dan berkelanjutan, serta jaminan kualitas layanan yang diberikan (Krismanto and Irianto, 2020).

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan menarik pasien, terutama di Puskesmas. Puskesmas perlu memahami bahwa menyediakan kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi sarana untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterima oleh pasien setelah mereka membandingkannya dengan apa yang diharapkan memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (Goenarso *et al.*, 2022). Konsep kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dijelaskan melalui lima elemen yang dikenal sebagai "RATER": responsivitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Konsep ini mencakup berbagai aspek pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasi pasien, termasuk ketanggapan terhadap kebutuhan mereka, keyakinan terhadap layanan yang diberikan, observable evidence, perhatian dari penyedia layanan, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan untuk memastikan kepuasan pelanggan (Setiawan, Qomariah and Hermawan, 2019).

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga bagi Puskesmas. Pasien yang puas cenderung akan terus memanfaatkan layanan yang disediakan. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan cenderung menyebarkan pengalaman buruknya kepada orang lain dengan intensitas yang lebih besar (Engkus, 2019). Untuk memahami kepuasan pasien, kita perlu memahami bagaimana pasien membentuk harapannya. Dengan kata lain, kemampuan pelayanan kesehatan untuk memuaskan pasien tidak hanya ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia (SDM) saja, tetapi juga oleh harapan yang telah diciptakan sebelumnya oleh pasien (Engkus, 2019).

Berdasarkan hasil observasi melalui penilaian *google review* di salah satu Puskesmas di Kota Surabaya, ditemukan adanya keluhan atau ketidakpuasan pasien terkait dengan beberapa aspek pelayanan medis, seperti antrian pendaftaran, pelayanan farmasi, dan waktu tunggu obat di Puskesmas Simolawang. Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan merupakan masalah yang perlu ditindaklanjuti. Dikarenakan kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen atau pasien (Kumar and Singha, 2020). Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen atau pasien berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di Puskesmas Simolawang.

Metode

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dan dirancang secara cross-sectional populasi sejumlah 129 pasien rawat jalan, dengan sampel 55 responden, pengambilan sample menggunakan simple random sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tentang bagaimana kualitas pelayanan di puskesmas Simolawang

meliputi pelayanan kesehatan promotive (peningkatan kesehatan) dan preventif (pencegahan penyakit), pelayanan medis dasar yang lebih mengutamakan pelayanan kuratif (pengobatan penyakit) dan rehabilitative (pemulihan kesehatan). Dengan pendekatan individu dan keluarga pasien. Analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Etika penelitian yang diperhatikan dalam penelitian ini yaitu *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*. dengan nomor laik etik 278/KetPPM/STIKES-AH/IV/2024

Hasil dan Pembahasan

Deskriptif Demografi Responden

Tabel 1. Data Demografi Responden

	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	12 - 30 Tahun	19	32 %
	31 - 45 Tahun	20	34%
	46 - 60 Tahun	14	24%
	Diatas 60 tahun	6	10%
	Total	59	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	39 %
	Perempuan	36	61%
	Total	59	100%
Pendidikan	SD	22	37%
	SMP	6	10 %
	SMA/SMK	31	53 %
	Perguruan Tinggi	25	0%
	Total	59	100%
Total		59	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 36 orang (61%), adalah perempuan, sementara 23 orang (39%) sisanya adalah laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan, dengan sebagian besar (53%) memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK, diikuti oleh responden dari tingkat SD (37%) dan SMP (10%). Tidak ada responden yang berasal dari perguruan tinggi dalam sampel ini. berdasarkan rentang usia, dengan Sebagian besar (34%) berada dalam usia 31-45 tahun, diikuti oleh kelompok usia 12-30 tahun yang mencakup 32% dari total responden dan berusia 46-60 tahun (24%). Kelompok usia di atas 60 tahun merupakan minoritas dengan 10% dari jumlah total responden.

Deskriptif Hasil

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	49	83,1%
Baik	10	16,9%
Total	59	100 %

Berdasarkan tabel 2 yang ditunjukkan, terdapat 49 responden atau sebanyak 83,1% dari total responden yang memberikan penilaian "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka yang memberikan umpan balik menganggap bahwa pelayanan yang mereka

terima sangat memuaskan. Penilaian "Sangat Baik" biasanya mengindikasikan bahwa responden merasa bahwa pelayanan yang diterima telah melebihi atau sesuai dengan harapan mereka, sehingga memberikan pengalaman yang sangat positif. Sementara itu, sebanyak 10 responden atau 16,9% dari total responden memberikan penilaian Baik. Meskipun jumlahnya lebih kecil dibandingkan dengan kategori "Sangat Baik", penilaian Baik masih mencerminkan kepuasan umum terhadap pelayanan. Meskipun mungkin ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan, secara keseluruhan, sebagian besar responden masih merasa puas dengan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan persentase terbesar pada kategori "Sangat Baik", menunjukkan bahwa layanan tersebut telah memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	48	81,4%
Puas	11	18,6%
Total	59	100 %

Berdasarkan table 3. di atas, terdapat 48 pasien, atau 81,4% dari total, yang memberikan penilaian "Sangat Puas." Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan layanan atau perawatan yang mereka terima. Penilaian "Sangat Puas" biasanya menunjukkan bahwa semua kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi dengan baik, serta mereka mengalami pengalaman yang sangat memuaskan. Sementara itu, 11 pasien, atau 18,6%, memberikan penilaian "Puas." Meskipun jumlah ini lebih kecil dibandingkan kategori "Sangat Puas," penilaian "Puas" tetap mencerminkan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan atau perawatan yang diberikan.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	2.547	2.070		.000

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh lebih rendah dari tingkat signifikansi umum 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ini berarti bahwa variasi dalam kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan terhadap variasi dalam kepuasan pasien. Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan cenderung menyebabkan peningkatan yang berarti dalam tingkat kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mendukung loyalitas dan reputasi positif layanan kesehatan tersebut (Nugroho, Suharto and Sari, 2021).

Seperti yang dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Irawan “kepuasan adalah respon pemenuhan kebutuhan dari konsumen, kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang”. Kepuasan adalah hasil dari membandingkan apa yang diterima pelanggan dengan apa yang diharapkan (Awalinda, Ake and Silva, 2019).

Kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi mereka terhadap layanan yang diterima dan kenyataan yang dialami. Ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, kepuasan pasien akan menurun (Surjawanta, Syaodih and Rahim, 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, organisasi layanan kesehatan perlu menerapkan strategi yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Strategi ini dapat mencakup pelatihan staf, peningkatan fasilitas, dan perbaikan proses komunikasi. Dengan perbaikan berkelanjutan dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan kepuasan pasien akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan reputasi positif bagi penyedia layanan kesehatan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Simolawang Surabaya secara signifikan mendapatkan nilai sangat baik oleh pasien, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Meskipun sebagian kecil memberikan penilaian baik, hal ini tetap mencerminkan kepuasan yang umumnya positif. Ini menandakan komitmen Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan bagi setiap pasien dengan kualitas layanan yang sangat baik, khususnya dalam aspek bukti fisik (tangibles) dan empati (empathy). Selain itu, kualitas layanan di Puskesmas Simolawang dapat dinilai sangat efektif dalam menciptakan kepuasan yang tinggi di kalangan pasien yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan. Pengukuran efektivitas ini dilakukan melalui survei kepuasan pasien serta penilaian kualitas pelayanan, yang tidak hanya menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi juga mencerminkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan masyarakat.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Simolawang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, karena pelayanan yang diberikan sangat baik, meliputi standar pelayanan yang jelas, tenaga kesehatan yang terlatih, serta fasilitas yang memadai. Hal ini membuat pasien cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Simolawang berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang sangat mendukung kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang sangat baik tidak hanya terlihat dari penilaian positif yang konsisten dari pasien, tetapi juga dari upaya terus-menerus untuk meningkatkan standar layanan. Penelitian ini menggambarkan bagaimana komitmen terhadap kualitas dan kepuasan pasien dapat membangun kepercayaan dan kesetiaan, serta berkontribusi pada kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Saran untuk Puskesmas yaitu meningkatkan fasilitas guna menciptakan kenyamanan bagi pasien. Selain itu, penting untuk memberikan layanan konsultasi tepat waktu untuk mengurangi waktu tunggu pasien, sehingga mereka merasa lebih dihargai. Meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan juga harus menjadi prioritas, agar staf dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Terakhir, menyediakan informasi yang jelas mengenai prosedur pengobatan, risiko, dan manfaat sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan terlibat dalam proses perawatan mereka..

Saran untuk penulis selanjutnya membandingkan tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas Simolawang dan Puskesmas lain di area geografis yang sama dapat memberikan perspektif yang lebih luas serta membantu mengidentifikasi praktik-praktik terbaik.

Acknowledgment

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Kami juga mengucapkan penghargaan kepada lokasi penelitian yang telah memberikan izin dan membantu kami dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga berjalan dengan baik.

References

- Engkus, E. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi', *Jurnal Governansi*, 5(2), pp. 99–109. Available at: <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>.
- Goenarso, R.A. et al. (2022) 'Apa yang Membentuk Loyalitas Pasiendi Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya?', *Jurnal Of Health Management Research*, 1(1), pp. 8–13.
- Indonesia, P.R. (2023) 'Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan'.
- Krismanto, H. and Irianto, S. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), p. 32. Available at: <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>.
- Kumar and Singha (2020) 'Patients' Satisfaction with Healthcare Services: A Systematic Review.', *Journal of Healthcare Management*, 65, pp. 149–163.
- Sari, S.M. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung)', *Jurnal Economix*, 9(1), pp. 61–72.
- Setiawan, A., Qomariah, N. and Hermawan, H. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', 9(2), pp. 114–126.
- Surjawanta, T.H., Syaodih, E. and Rahim, A.H. (2023) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien', *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2).
- 'Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tentang "Pelayanan Kesehatan"' (2023).
- Nugroho, H., Suharto, M. And Sari, N. (2021) „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X“, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2(1), Pp. 55–67.