

---

---

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Maumere

Deby Adelia<sup>1</sup>, Abdul Kholiq<sup>2</sup>, Rusli Hereng<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Maumere, Indonesia

Email: [adeliaadeby332@gmail.com](mailto:adeliaadeby332@gmail.com), [iq.abdulholiq@gmail.com](mailto:iq.abdulholiq@gmail.com), [ruslihereng000@gmail.com](mailto:ruslihereng000@gmail.com)

---

### Abstrak

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai tindakan atau perlakuan dalam melayani orang lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu pelayanan dapat dievaluasi dengan membandingkan harapan konsumen akan kualitas layanan yang diinginkan dengan kenyataan yang mereka terima atau rasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien serta kualitas pelayanan di Puskesmas Teluk Maumere. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif ini melihat pasien yang datang berobat ke puskesmas teluk maumere. Dalam penelitian ini jumlah sampel ialah 50 responden. Untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan bantuan SPSS 25.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan pasien tentang pelayanan di puskesmas sangat signifikan. Kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Kesimpulan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan layanan di puskesmas, terutama di wilayah pedesaan, untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi kebijakan perbaikan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer.

**Kata Kunci:** kualitas layanan; kepuasan pasien; pusat kesehatan

### Abstract

Service can basically be interpreted as an action or treatment in serving others to meet their needs and desires. The level of consumer satisfaction with a service can be evaluated by comparing consumer expectations for the desired quality of service with the reality they receive or feel. This study aims to identify the level of patient satisfaction and service quality at the Teluk Maumere Health Center. This research method uses a descriptive quantitative approach. This quantitative study looked at patients who came for treatment at the Teluk Maumere Health Center. In this study, the number of samples was 50 respondents. To make the calculation easier, the researcher used the help of SPSS 25.0 for windows. The results of this study show that the value of patient satisfaction with the services at the health center is very significant. The quality of service (X) has a great influence on patient satisfaction (Y). These findings underscore the importance of improving services in health centers, especially in rural areas, to achieve optimal patient satisfaction. Conclusion this research is expected to be a reference for policies to improve service quality in primary health facilities.

**Keywords:** service quality; patient satisfaction; health center

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Endah, 2018; Widiyaningrum, 2022). Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan Masyarakat (Jamaluddin, 2016; Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik menjadi salah satu indikator kepuasan yang memengaruhi keinginan pasien untuk kembali ke institusi yang menyediakan layanan secara efektif (Agung & Mulyanti, 2023; Budo et al., 2020; Firdaus, 2019). Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien serta meningkatkan kepercayaan terhadap puskesmas, diperlukan pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, puskesmas diharapkan dapat mencapai keunggulan kompetitif dengan layanan yang berkualitas, efisien, inovatif, dan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menyatakan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen" dan juga berlaku dalam hubungan terapeutik antara dokter dan pasien (Adelia et al., 2024). Jika terjadi sengketa medis akibat kelalaian yang dilakukan oleh dokter, maka puskesmas dan dokter memiliki tanggung jawab secara ekonomi dan hukum (Kotler et al., 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan bagi Masyarakat memiliki peran penting dan strategis dalam mempercepat peningkatan tingkat kesehatan masyarakat (Rewah et al., 2020; Savira & Subadi, 2023). Oleh karena itu, Puskesmas diharapkan mampu menyediakan pelayanan berkualitas yang memuaskan pasien sesuai dengan standar yang berlaku dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas berfungsi sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan untuk masyarakat, bertanggung jawab dalam pelaksanaan upaya kesehatan baik pada tingkat masyarakat maupun individu di jenjang pertama (Dima et al., 2024). Kualitas layanan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi keberhasilan suatu institusi. Pasien akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, jika sistem pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas tidak memenuhi ekspektasi pasien, hal ini dapat menyebabkan kekecewaan (Patattan, 2021).

Pelayanan yang diterapkan di Puskesmas mencakup penerapan prinsip 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun untuk setiap pasien yang datang. Selain itu, Puskesmas memberikan layanan pemeriksaan yang baik dan menciptakan suasana yang ramah dan nyaman, sehingga mengurangi kekhawatiran pasien terhadap kondisi kesehatannya. Puskesmas juga berupaya menyediakan pengobatan terbaik serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi setiap pasien. Dengan adanya layanan kesehatan ini, diharapkan pasien akan memberikan penilaian positif terhadap Puskesmas. Jika layanan yang diberikan sesuai harapan, maka kepuasan pasien akan meningkat.

Puskesmas Teluk Maumere adalah fasilitas kesehatan rawat jalan yang menyediakan dua jenis pelayanan: pelayanan di dalam gedung (UKP) dan pelayanan di luar gedung (UKM). Pelayanan di dalam gedung meliputi layanan loket pendaftaran,

layanan poliklinik umum, layanan kesehatan ibu dan anak, layanan kesehatan keluarga berencana (KB), serta layanan manajemen terpadu balita sakit (MTBS/MTB), pelayanan imunisasi, pelayanan promkes, pelayanan TB paru, pelayanan GIZI, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan ruangan tindakan, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, persalinan 24 jam, pelayanan administrasi dan lain-lain, sedangkan pelayanan luar gedung terdiri atas pelayanan promkes, posyandu bayi/balita, posyandu lansia, pos pembinaan terpadu (PTM), kesehatan lingkungan, pelayanan imunisasi.

Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas primer mencakup keterbatasan sumber daya, baik dari sisi tenaga medis, fasilitas fisik, maupun sistem manajemen (Hadi & Hidayatullah, 2023). Selain itu, keterbatasan pada aspek kompetensi dan kapasitas tenaga kesehatan dapat memperburuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Faktor lain seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, dan cara tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien juga memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien (Nababan et al., 2024). Bila aspek-aspek ini tidak dikelola dengan baik, hasilnya adalah rendahnya kepuasan pasien, yang dapat menurunkan angka kunjungan dan kepercayaan masyarakat pada layanan kesehatan yang disediakan (Ridwan & Bangsawan, 2021).

Secara spesifik, penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan yang mencakup dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*). Setiap dimensi ini berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Misalnya, bukti fisik terkait dengan kebersihan fasilitas dan kelengkapan peralatan medis, sementara keandalan berkaitan dengan konsistensi pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Ketanggapan dan empati tenaga medis turut berkontribusi dalam menciptakan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Semua variabel ini dipandang sebagai komponen yang saling berhubungan dan penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Menurut Engkus, (2019) hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi, dengan koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,456. Ini berarti bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,456. Pada uji t, diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $11,955 > 1,988$ ), yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan analisis korelasi, diperoleh nilai R sebesar 0,772, yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Koefisien determinasi menunjukkan nilai R square sebesar 0,596 atau 59,6%, yang menunjukkan bahwa 59,6% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, masuk dalam kategori pengaruh yang tinggi.

Novelty penelitian ini terletak pada pendekatan deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan langsung antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere, Nusa Tenggara Timur. Meskipun beberapa penelitian telah mengulas kualitas pelayanan di berbagai institusi kesehatan, sedikit penelitian yang secara khusus berfokus pada puskesmas di wilayah

pedesaan dengan kondisi sumber daya terbatas seperti di Teluk Maumere. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang relevan dan mendalam mengenai situasi aktual di fasilitas kesehatan primer tersebut.

Selain itu Kebaruan penelitian ini dibandingkan dengan studi Engkus, (2019) yang meneliti Puskesmas Cibitung di Sukabumi terletak pada konteks wilayah dan pendekatan yang lebih mendetail. Sementara Engkus, (2019) menemukan hubungan kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan koefisien determinasi 59,6%, penelitian ini berfokus pada Puskesmas Teluk Maumere di wilayah pedesaan yang menghadapi tantangan keterbatasan sumber daya dan infrastruktur. Penelitian ini menguraikan dimensi kualitas pelayanan secara lebih rinci, mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy*, untuk mengidentifikasi aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan fokus pada puskesmas pedesaan, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan layanan kesehatan di wilayah dengan keterbatasan serupa, sekaligus memperkaya literatur mengenai kepuasan pasien di lingkungan pedesaan.

Urgensi penelitian ini terlihat dari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan terdekat yang dapat diakses oleh masyarakat luas, terutama mereka yang tinggal di wilayah pedesaan dan terpencil. Dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan yang berkualitas, sangat penting bagi pengambil kebijakan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan di puskesmas agar langkah-langkah peningkatan kualitas dapat segera diterapkan. Berdasarkan pengamatan awal peneliti ini dilatar belakangi oleh adanya fenomena yang menunjukkan bahwa ada beberapa hal penyebab kurang puasnya pasien yaitu keterlambatan saat melayani pasien, lamanya saat pengambilan obat.

Kepuasan pasien berada pada bagaimana cara pelayanan yang di berikan kepada para pasien. Jika pelayanan yang di berikan kurang memuaskan maka para pasien akan kurang puas atas pelayanan tersebut. Tetapi jika pelayanan yang di berikan kepada pasien sangat baik maka para pasien akan sangat puas atas pelayanan (Supartiningsih, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere, dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*). Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi kepada pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian ini juga bisa dijadikan referensi untuk studi-studi lanjutan mengenai pelayanan kesehatan di puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan untuk memperbaiki layanan kesehatan di tingkat pelayanan primer.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana penelitian ini memandang realitas sebagai sesuatu yang tunggal, dapat diamati, dan dipisahkan ke dalam bagian-bagian. Melalui pendekatan ini, masalah yang ada dapat dianalisis untuk memprediksi masalah lainnya berdasarkan sejumlah variabel predictor (Sugiyono, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat dan menggunakan fasilitas yang ada di Puskesmas Teluk Maumere pada bulan april sampai mei 2024. Jumlah sampel yang di ambil peneliti adalah 50 pasien. Untuk pengambilan sampel di butuhkan waktu sekitar 4 minggu agar bisa mendapatkan sampel yang relevan.

Teknik pengumpul data yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuisioner pernyataan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere. Teknik pengukuran data dilakukan dengan menggunakan pengukuran skala Likert.

Teknik analisis data mencakup proses pengkajian, pengelompokan, penyusunan secara sistematis, penafsiran, dan verifikasi data, sehingga fen. omena yang diteliti memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah (Siyoto & Sodik, 2015) Proses analisis data melibatkan beberapa tahapan, termasuk analisis statistik deskriptif, pengujian instrumen penelitian, serta pengecekan asumsi untuk memvalidasi model. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25.0 guna memastikan hasil yang terstruktur. Uji utama mencakup uji hipotesis (uji T) dan analisis regresi untuk mengukur signifikansi dan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Temuan diinterpretasikan dengan fokus pada identifikasi elemen kualitas pelayanan yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan, dengan hasil yang diharapkan dapat berkontribusi pada strategi peningkatan layanan kesehatan di puskesmas tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Pelayanan

Berikut ini tanggapan responden terhadap variebel kualitas pelayanan (X):

**Tabel 1. Tanggapan Responden Tentang Indikator *Tangible* (Berwujud) (harapan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		Harapan				
		SP	P	KP	TP	
1	Peralatan kesehatan modern yang digunakan petugas puskesmas.	47	3	-	-	3,94
2	Peralatan yang bersih yang digunakan petugas puskesmas.	50	-	-	-	4,00

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		Harapan				
		SP	P	KP	TP	
3	Petugas puskesmas berpenampilan rapih.	41	9	-	-	3,82
4	Ruang tunggu dipuskesmas luas.	35	15	-	-	3,7
5	Ruang tunggu dipuskesmas nyaman.	42	8	-	-	3,84
6	Ruang tunggu dipuskesmas bersih	45	5	-	-	3,9
7	Ruang pemeriksaan di puskesmas Nyman.	47	3	-	-	3,94
8	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) diruang pemeriksaan puskesmas.	49	1	-	-	3,34
9	Puskesmas memiliki obat yang dibutuhkan pasien.	48	2	-	-	3,96
Total skor						34,44
Rata-Rata						3,82
Kategori						Sangat baik

Dari tabel 1 diperoleh informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan sebanyak 359 atau responden sangat setuju terhadap penilaian indikator *tangible*. Selanjutnya untuk tanggapan responden yang setuju sebanyak 51 responden dan tidak ada responden yang menyatakan kurang dan tidak setuju terhadap penilaian indikator *tengible* ini.

Secara keseluruhan total skor yang diperoleh 34,44 dengan rata-rata 3,82 dengan kategori sangat baik. Hal ini bahwa puskesmas teluk maumere telah memberikan bukti fisik yang sangat baik terhadap pasien yang datang.

**Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Indikator Realibility (kehandalan) (harapan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	
1	Pelayanan yang diberikan puskesmas sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien.	24	26	-	-	3,48
2	Pelayanan puskesmas dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan.	39	11	-	-	3,78
3	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik dipuskesmas.	46	4	-	-	3,92
4	Pelayanan di puskesmas dilakukan sangat cepat.	23	27	-	-	3,46

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	
5	Pelayanan puskesmas dilakukan sesuai dengan waktu yang di janjikan.	24	26	-	-	3,48
6	Petugas kesehatan memberikan penjelasan kepada pasien tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	49	1	-	-	3,98
7	Petugas kesehatan memberikan obat dengan cepat.	32	18	-	-	3,64
Total skor						25,74
Rata-rata						3,67
kategori						Sangat baik

Dari tabel 2 diperoleh informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 237 terhadap penialain indikator realibility (kehandalan). Selanjutnya untuk tanggapan responden yang setuju sebanyak 113 dan Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju terhadap penilaian indikator realibility ini.

Secara keseluruhan, total skor yang diperoleh mencapai 25,74 dengan rata-rata 3,67, yang dikategorikan sebagai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dokter, bidan, perawat, dan staf di Puskesmas Teluk Maumare telah menunjukkan keandalan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

**Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Indikator *Responsiviness* (ketanggapan) (harapan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SP	P	KP	TP	
1	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan.	24	26	-	-	3,48
2	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat.	26	24	-	-	3,52
3	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakuakan dengan tepat.	27	23	-	-	3,54
4	Petugas puskesmas menunjukan perhatian dan kemauan untuk membantu anda.	31	19	-	-	3,62
5	Petugas puskesmas membantu anda dalam memberikan pelayanan.	29	21	-	-	3,58
6	Petugas puskesmas menunjukan kesiapan dalam menanggapi permintaan anda.	37	13	-	-	3,74
7	Petugas puskesmas menanggapi permitan anda dengan cepat.	30	20	-	-	3,6
Total skor						25,08
Rata-rata						3,58
kategori						Sangat baik

Dari tabel 3 diperoleh dari informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 204 terhadap penilaian indikator *responsiviness* (ketanggapan), Selanjutnya sebanyak 146 responden yang menyatakan setuju, Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju terhadap penilaian indikator *responsiviness* ini.

Secara keseluruhan, total skor yang diperoleh adalah 25,08 dengan rata-rata 3,58, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa responsivitas tenaga kerja di Puskesmas Teluk Maumere dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang sudah sangat memadai.

**Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Indikator *Empathy* (Empati) (harapan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Ter
		SP	P	KP	TP	
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian kepada anda secara individual	12	38	-	-	3,84
2	Petugas kesehatan mennjukan perhatian kepada setiap pasien.	34	16	-	-	3,68
3	Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani anda.	25	25	-	-	3,5
4	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.	26	24	-	-	3,52
5	Petugas kesehatan memahami kebutuhan anda.	42	8	-	-	3,84
6	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan anda dengan sepenuh hati.	34	16	-	-	3,68
7	Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan anda saat memberikan pelayanan.	27	23	-	-	3,54
8	Puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai.	44	6	-	-	3,88
9	Puskesmas menunjukan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan.	36	14	-	-	3,72
10	Puskesmas menunjukan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman.	32	18	-	-	3,64
Total skor						36,84
Rata –rata						3,68
kategori						Sangat baik

Dari tabel 4 diperoleh dari informasi bahwa hasil dari harapan di tambah dengan hasil kenyataan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 312 Selanjutnya sebanyak 188 responden yang menyatakan setuju dan tidak ada reponden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, indikator empati memperoleh total skor sebesar 36,84 dengan rata-rata 3,68, yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Teluk Maumere telah memberikan empati yang baik kepada pasien, dengan memperhatikan kebutuhan pasien yang ada.



**Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Indikator *Tangible* (Berwujud) (kenyataan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Peralatan kesehatan modern yang digunakan petugas puskesmas.	45	5	-	-	3,9
2	Peralatan yang bersih yang digunakan petugas puskesmas.	42	8	-	-	3,84
3	Petugas puskesmas berpenampilan rapih.	18	31	1	-	3,34
4	Ruang tunggu dipuskesmas luas.	25	25	-	-	3,5
5	Ruang tunggu dipuskesmas nyaman.	35	15	-	-	3,7
6	Ruang tunggu dipuskesmas bersih	40	10	-	-	3,8
7	Ruang pemeriksaan di puskesmas Nyman.	38	12	-	-	3,76
8	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) diruang pemeriksaan puskesmas.	44	6	-	-	3,88
9	Puskesmas memiliki obat yang dibutuhkan pasien.	44	6	-	-	3,88
Total skor						33,6
Rata-rata						3,73
kategori						Sangat baik

Dari Tabel 5, diketahui bahwa sebanyak 331 responden sangat setuju dengan penilaian aspek *tangible* (bukti fisik) untuk kepuasan pasien. Sebanyak 118 responden menyatakan setuju, dan hanya 1 responden yang menyatakan kurang setuju, tanpa ada responden yang menyatakan tidak setuju. Secara keseluruhan, indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan mendapatkan total skor sebesar 33,6 dengan rata-rata 3,73, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien atas aspek *tangible* dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Teluk Maumare telah sangat memadai bagi pasien yang berobat.

**Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Indikator *realibility* (kehandalan) (kenyataan )**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Pelayanan yang diberikan puskesmas sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien.	14	36	-	-	3,28
2	Pelayanan puskesmas dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan.	31	19	-	-	3,62
3	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik dipuskesmas.	40	10	-	-	3,8
4	Pelayanan di puskesmas dilakukan sangat cepat.	9	37	4	-	3,1
5	Pelayanan puskesmas dilakukan sesuai dengan waktu yang di janjikan.	16	33	1	-	3,3

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
6	Petugas kesehatan memberikan penjelasan kepada pasien tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	43	7			3,86
7	Petugas kesehatan memberikan obat dengan cepat.	6	22	22	-	2,68
	Total skor					23,64
	Rata-rata					3,37
	kategori					baik

Berdasarkan data dalam tabel 6, diketahui bahwa 159 responden menyatakan sangat setuju terhadap penilaian *reliabilitas* (keandalan) dalam kepuasan pasien. Sementara itu, 164 responden menyatakan setuju, dan 27 responden menyatakan kurang setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan mencapai skor total 23,64 dengan rata-rata 3,37, yang dikategorikan baik. Ini menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai indikator *reliabilitas* (keandalan) terkait akses layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Teluk Maumere kepada pasien yang berobat dinilai baik.

**Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Indikator *responsivennes* (ketanggapan) (kenyataan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan.	20	30	-	-	3,4
2	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat.	15	30	5	-	3,2
3	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan tepat.	16	34	-	-	3,32
4	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda.	26	24	-	-	3,52
5	Petugas puskesmas membantu anda dalam memberikan pelayanan.	27	23	-	-	3,54
6	Petugas puskesmas menunjukan kesiapan dalam menanggapi permintaan anda.	22	28	-	-	3,44
7	Petugas puskesmas menanggapi permitan anda dengan cepat.	19	30	1	-	3,36
	Total skor					23,78
	Rata-rata					3,39
	kategori					baik

Dari tabel 7 diperoleh informasi bahwa sebanyak 145 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilaian *responsivennes* (ketanggapan) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 199 responden dan yang menyatakan kurang setuju 6 responden. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memperoleh total skor 23,78 dengan rata-rata 3,39 dan terkategori baik . Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien pada indikator responsiveness (ketanggapan ) atas akses pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah baik.

**Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Indikator Assurance (jaminan) (kenyataan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Petugas kesehatan dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri anda.	6	44	-	-	3,12
2	Anda merasa yakin dengan kesembuhan anda setelah mendapat pelayanan dari petugas puskesmas.	41	9	-	-	3,82
3	Petugas kesehatan membantu anda merasa nyaman dalam berinteraksi.	23	27	-	-	3,46
4	Petugas kesehatan membantu anda merasa aman dalam berinteraksi.	21	29	-	-	3,42
5	Petugas puskesmas menunjukkan sikap sopan satu.	31	19	-	-	3,62
6	Petugas puskesmas bersikap ramah kepada anda.	31	19	-	-	3,62
7	Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan anda.	44	6	-	-	3,88
8	Petugas kesehatan dapat menjelaskan dari pertanyaan yang anda tanyakan.	33	17	-	-	3,66
Total skor						28,6
No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
	Rata-rata					3,57
	kategori					Sangat baik

Dari tabel 8 diperoleh informasi bahwa sebanyak 230 responden yang menyatakan sangat setuju terhadap penilaian Assurance (jaminan) untuk kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 170 responden Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju pada penilaian indicator Assurance ini.

Secara keseluruhan, untuk indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan memperoleh total skor 28,6 dengan rata-rata 3,57 dan terkategori.Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien pada indikator Assurance (jaminan) atas akses pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan puskesmas teluk maumere kepada pasien yang datang berobat sudah sangat baik.

**Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Indikator *Emphaty* (empati) (kenyataan)**

No	Item penilaian	Frekuensi				Tcr
		SS	S	KS	TS	
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian kepada anda secara individual	10	40	-	-	3,38
2	Petugas kesehatan mennjukan perhatian kepada setiap pasien.	30	20	-	-	3,6
3	Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani anda.	18	32	-	-	3,36
4	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.	17	33	-	-	3,34
5	Petugas kesehatan memahami kebutuhan anda.	31	11	-	-	3,14
6	Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan anda dengan sepenuh hati.	28	22	-	-	3,56
7	Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan anda saat memberikan pelayanan.	22	28	-	-	3,44
8	Puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai.	6	44	-	-	3,12
9	Puskesmas menunjukkan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan.	32	18	-	-	3,56
10	Puskesmas menunjukkan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman.	28	22	-	-	3,76
Total skor						34,26
Rata-rata						3,42
kategori						baik

Dari tabel, diketahui bahwa 222 responden menyatakan sangat setuju terhadap penilaian empati sebagai bagian dari kepuasan pasien, sedangkan 265 responden menyatakan setuju. Tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju terhadap penilaian pada indikator empati.

Secara keseluruhan, indikator kepuasan pasien terkait akses layanan kesehatan memperoleh total skor sebesar 34,26 dengan rata-rata 3,42, yang dikategorikan baik. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator empati dalam layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Teluk Maumere kepada pasien yang berobat dinilai baik.

**Tabel 10. Rekapitulasi Tingkat Capaian Responden (TCR) Harapan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Maumere.**

Indikator	Tcr
<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,82
<i>Realibility</i> (Kehandalan)	3,67
<i>Responsivennes</i> (Ketanggapan)	3,58
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,6
<i>Emphaty</i> (Empati)	3,68
Rata-Rata	3,67

Berdasarkan tabel 10 hasil rekapitulasi, total skor keseluruhan dari lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan rata-rata sebesar 3,67, yang dikategorikan sebagai sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere telah berjalan dengan baik.

**Tabel 11. Rekapitulasi tingkat capaian responden (TCR) kenyataan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien Pada Puskesmas Teluk Maumere.**

Indikator	Tcr
<i>Tangible</i> ( Berwujud)	3,73
<i>Realibility</i> ( kehandalan)	3,37
<i>responsivennes</i> (ketanggapan)	3,39
<i>Assurance</i> (jaminan)	3,57
<i>Emphaty</i> (Empati )	3,42
Rata-rata	3,49

Berdasarkan tabel 11 hasil rekapitulasi, total skor keseluruhan dari lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan rata-rata sebesar 3,49, yang dikategorikan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere telah berjalan dengan baik.

**a. Uji Hipotesis (Uji T)**

Merujuk pada tabel 11 hasil rekapitulasi, total skor keseluruhan dari lima indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan rata-rata sebesar 3,49, yang masuk dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere telah berjalan dengan baik.

**Tabel 12. Uji Hipotesis**

Variabel	T tabel	T hitung	Sig
Kualitas pelayanan	1,286	6,588	0,000

a. Dependent variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Output SPSS 25

Dari tabel 12, terlihat bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 0,000. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, karena  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

**b. Hasil analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Melalui perangkat lunak SPSS versi 25 (Statistical Product and Service Solution), diperoleh hasil data sebagai berikut.

**Tabel 17. Regresi Linear Sederhana**

Variabel	Kostanta	Koefisien	Sig
Kualitas pelayanan	23,685	0,804	0,205

Sumber: Output SPSS 25

a. Dependent variable: kepuasan pasien

Pada tabel 3.14 diketahui bahwa nilai kostanta (a) adalah 23.685 sedangkan nilai koefisien (b) sebesar 0,804 sehingga dapat di buat persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 23.685 + (0,804)$$

Selanjutnya bahwa persamaan tersebut dapat dijelaskan beberapa hal berikut ini:

- Konstanta sebesar 23,685 menunjukkan bahwa nilai tetap dari variabel kualitas pelayanan adalah 23,685.
- Koefisien regresi senilai 0,804 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1% pada nilai kualitas pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,804. Karena koefisien regresi ini bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
- Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere. Nilai koefisien determinasi ini dianalisis menggunakan SPSS versi 22 (Tabel 6).

Menurut Ghozali, (2018) Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam rentang 0 hingga 1. Nilai R<sup>2</sup> yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas (Ghozali, 2018) nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen.

**Tabel 18. Koefisien Determinasi**

R	R square	Adjusted R
0,689	0,475	0,464

- Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
- Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Menurut hasil pengujian koefisien determinasi (KD) atau nilai R Square yang tercantum pada tabel 4.15, diperoleh nilai R sebesar 0,689 atau 68,9%. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien mampu menjelaskan kualitas pelayanan sebesar 68,9%, sementara sisanya disebabkan oleh faktor lain di luar variabel tersebut.

## Pembahasan

Analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap semua indikator tergolong sangat baik. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere berada pada tingkat yang sangat baik. Setiap aspek, termasuk aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*), juga masuk dalam kategori baik (Hartati, 2020).

Puskesmas memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan, sehingga peningkatan kualitas layanan perlu menjadi prioritas utama dalam upaya membangun sistem kesehatan yang unggul. Langkah ini penting agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati akses layanan kesehatan yang terjangkau dan merata. Layanan yang diberikan oleh puskesmas langsung dirasakan oleh pasien. Pasien dapat merespons pelayanan yang mereka terima dengan berbagai cara, seperti memberikan apresiasi, mengajukan keluhan, merasa kecewa, atau merasa puas. Setelah mendapatkan pelayanan, pasien dapat menyampaikan tanggapannya, baik kepada pihak puskesmas maupun kepada keluarga atau orang-orang terdekat mereka (Meilana, 2017).

Memahami kebutuhan dan harapan pasien adalah aspek penting yang perlu diperhatikan oleh puskesmas karena hal ini berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas menjadi aset berharga karena mereka cenderung untuk terus menggunakan layanan yang mereka pilih. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas, mereka mungkin akan mengeluh dan membagikan pengalaman negatifnya kepada orang lain. Untuk mencapai kepuasan pasien, puskesmas harus mampu menciptakan kenyamanan serta mengelola sistem di dalam lingkungan puskesmas secara efektif.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere. Hasil uji hipotesis (Uji t) dengan SPSS menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,588 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,286. Oleh karena itu, karena  $t \text{ hitung } (6,588) > t \text{ tabel } (1,286)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dan analisis yang telah disajikan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Teluk Maumere memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Seluruh elemen layanan, seperti aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*), berada pada kategori yang baik. Kualitas pelayanan ini memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Maumere. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6,588 melebihi t tabel sebesar 1,286.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., Kholiq, A., & Hereng, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Maumere. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 6(03), 15–30.
- Agung, L. P., & Mulyanti, D. (2023). Penerapan Budaya Kaizen (5R) sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 29–34.
- Budo, A., Tulus, F., & Tampi, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Dima, A. D. S., Yohanes, S., & Udju, H. R. (2024). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Mandub: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 2(2), 188–200.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Firdaus, R. (2019). *Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. *Universitas Diponegoro*.
- Hadi, R., & Hidayatullah, A. (2023). Optimalisasi Manajemen Pelayanan Gerai Sehat di Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Dompot Dhuafa Jawa Tengah. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 5(1), 59–78.
- Hartati, Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Garuda Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54–68.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd EDN PDF Ebook*. Pearson Higher Ed.
- Meilana, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*.
- Nababan, D., Ginting, I. H., & Sinaga, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 70–76.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Rewah, D. R., Sambiran, S., & Pangemanan, F. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) di Kota Manado (Studi Puskesmas Bahu). *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Ridwan, R., & Bangsawan, I. (2021). *Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula*. Anugera Pratama Press.



- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek *Tangible* (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6(2), 749–762.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (Ed.)). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jmmr (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9–15.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung. *Jisipol/ Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3).



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License**

---