

## **ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BATU KOTA BATU**

Amira Aldini Askarila, Diniyah Kholidah

*Poltekkes Kemenkes Malang*

*Email : amira\_p17410211055@poltekkes-malang.ac.id*

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya memenuhi standar prosedur, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi mutu pelayanan—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu. Penelitian menggunakan metode deskriptif-korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 100 responden yang dipilih secara kuota sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p$ -value < 0,05). Dimensi reliability dan assurance memiliki tingkat kesepakatan tertinggi sebesar 95%, diikuti oleh tangible (93%), empathy (91%), dan responsiveness (81%). Dimensi responsiveness memiliki tingkat ketidaksepakatan tertinggi sebesar 19%, menunjukkan perlunya perhatian khusus pada daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan pasien. Penelitian ini mengungkapkan bahwa mutu pelayanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan memberikan rasa aman merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan pasien. Namun, kekurangan pada daya tanggap menjadi tantangan yang perlu segera diatasi.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

### **ABSTRACT**

*Quality health services not only meet procedural standards, but must also be able to provide a satisfactory experience for patients. This study aims to analyze the influence of five service quality dimensions—tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—on patient satisfaction at the outpatient registration desk of Puskesmas Batu. The research employed a descriptive-correlational method with a cross-sectional approach. The sample consisted of 100 respondents selected through quota sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using the Chi-Square test.*

*The findings revealed that all service quality dimensions had a significant relationship with patient satisfaction ( $p$ -value < 0.05). The reliability and assurance dimensions showed the highest agreement level at 95%, followed by tangible (93%), empathy (91%), and responsiveness (81%). Responsiveness had the highest disagreement rate at 19%,*

*indicating the need for special attention to staff responsiveness in meeting patient needs. The study highlights that consistent, reliable, and secure service quality is crucial in building patient satisfaction. However, shortcomings in responsiveness remain a challenge that requires immediate action.*

*Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi setiap individu yang harus dijamin oleh negara melalui sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya memenuhi standar prosedur, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan menjadi pintu gerbang utama interaksi pasien dengan fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga mutu pelayanan di tempat ini sangat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Latifah, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan dapat dievaluasi menggunakan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Menurut Zeithaml *et al.* (1997), kelima dimensi ini mampu mencerminkan kualitas layanan secara menyeluruh dan menjadi faktor penentu kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan ini memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien. Misalnya, studi oleh Sandag *et al.* (2023) menemukan bahwa dimensi tangible

dan reliability adalah dua faktor yang paling signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Namun, penelitian yang spesifik pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas masih sangat terbatas, terutama dalam konteks Puskesmas di Indonesia yang menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan tingginya harapan masyarakat.

Data awal dari Puskesmas Batu menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pendaftaran pasien rawat jalan baru mencapai angka 79,87, yang berada di bawah target standar minimal 95% sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (Kementerian Kesehatan, 2016). Temuan ini mengindikasikan adanya gap antara harapan dan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan. Beberapa keluhan pasien juga terdeteksi melalui ulasan online, seperti kurangnya kecepatan layanan dan kenyamanan fasilitas fisik. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance,

dan empathy dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-korelasional, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai dimensi mutu pelayanan yang paling signifikan dalam menentukan kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritik pada literatur mengenai mutu pelayanan kesehatan tetapi juga menjadi masukan praktis bagi manajemen Puskesmas Batu untuk meningkatkan kualitas layanan. Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi model acuan bagi Puskesmas lain dalam menerapkan strategi peningkatan mutu layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dan pengaruh signifikan antara kelima dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batu. Manfaat penelitian ini meliputi penyediaan data yang valid dan praktis untuk mendukung kebijakan peningkatan kualitas layanan di sektor kesehatan primer.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif-korelasional dengan pendekatan cross-sectional, yaitu menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan

(tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu.

Populasi ditentukan berdasarkan rata-rata kunjungan pasien Puskesmas Batu per bulan mencapai 2.451 pasien. Dari jumlah ini, sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup pasien yang berusia 18-62 tahun, mampu membaca dan menulis, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan kejiwaan, disabilitas tertentu seperti tuna netra atau tuna rungu, serta pasien yang tidak dapat membaca atau menulis.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner tertutup yang terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama mencakup informasi demografis responden (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan), sedangkan bagian kedua mengukur dimensi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Dimensi mutu pelayanan dievaluasi menggunakan lima indikator (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), masing-masing terdiri dari lima hingga enam pernyataan, yang dinilai menggunakan skala Likert. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap pengalaman pelayanan di tempat pendaftaran, dengan skala yang sama. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product-Moment dengan kriteria  $r$ -hitung  $> r$ -tabel dianggap valid.

Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan nilai  $\geq 0,6$  dianggap reliabel. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel.

Analisis univariat mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti. Analisis bivariat menguji hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square, dengan tingkat signifikansi (p-value) 0,05. Hasil analisis ini menentukan apakah terdapat hubungan signifikan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Data diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26. Penelitian ini mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk memperoleh informed consent dari setiap responden, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta memastikan partisipasi bersifat sukarela tanpa tekanan atau paksaan.

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dimensi mutu pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Hasilnya dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi pihak Puskesmas Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien

rawat jalan Puskesmas Batu. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif dan bivariat dengan uji Chi-Square. Data yang terkumpul mencakup karakteristik responden serta penilaian terhadap lima dimensi mutu pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi.

Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 26-35 tahun, dengan jenis kelamin lebih banyak perempuan, tingkat pendidikan SMA, dan sebagian besar bekerja sebagai karyawan (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
< 25 tahun	25	25%
26-35 tahun	40	40%
36-45 tahun	20	20%
> 45 tahun	15	15%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD/SMP	15	15%
SMA	60	60%
Perguruan Tinggi	25	25%
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	30	30%
Karyawan	40	40%
Tidak Bekerja	30	30%

Hasil penelitian ini menganalisis pengaruh lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan

pasien di Puskesmas Batu. Data disajikan dalam tabel dan grafik untuk menunjukkan persentase kategori setuju dan kategori tidak setuju pasien pada tiap dimensi serta hubungan signifikan antara dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil analisis terhadap dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa tingkat kategori setuju tertinggi ada pada dimensi reliability dan assurance (95%), diikuti oleh tangible (93%), empathy (91%), dan responsiveness (81%) (Tabel 2). Semua dimensi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan p-value < 0,05. Dimensi responsiveness memiliki tingkat kategori tidak setuju tertinggi (19%), menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek daya tanggap.

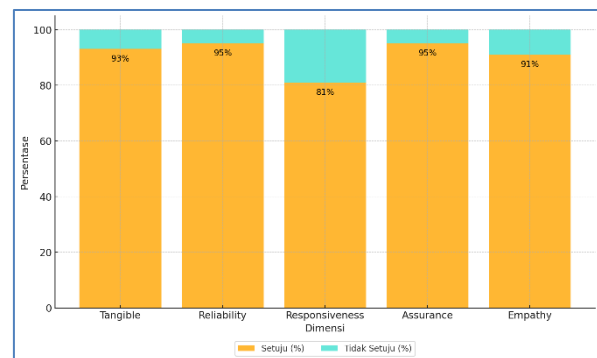
Tabel 2. Hasil Analisis Dimensi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu.

Dimensi	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Significant (p-value)
Tangibles	93%	7%	0.000
Reliability	95%	5%	0.001
Responsiveness	81%	19%	0.000
Assurance	95%	5%	0.000
Empathy	91%	9%	0.000

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap dimensi tangible, reliability, assurance, dan empathy. Namun, dimensi responsiveness memiliki tingkat kategori tidak setuju tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan adanya kekurangan dalam responsivitas petugas terhadap kebutuhan pasien. Signifikansi statistik dari semua dimensi mengindikasikan bahwa mutu pelayanan secara

keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Setiap dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan tingkat persetujuan yang tinggi di semua dimensi ditunjukkan pada Grafik 1. berikut.



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan sesuai Dimensi Mutu Pelayanan.

Grafik 1 memperjelas Tingkat Kepuasan pada masing-masing dimensi. Warna oranye yang mendominasi pada dimensi tangible, reliability, assurance, dan empathy menunjukkan tingkat Kepuasan yang tinggi terhadap dimensi tersebut. Sebaliknya, dimensi responsiveness menunjukkan proporsi yang lebih besar dibandingkan dimensi lainnya, menegaskan bahwa aspek daya tanggap perlu ditingkatkan. Visualisasi ini membantu memprioritaskan langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan yang berfokus pada peningkatan responsivitas.

Tabel dan grafik menunjukkan hasil analisis terhadap lima dimensi mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu. Dimensi tangible, reliability, assurance, dan empathy mendapatkan tingkat kategori setuju

yang tinggi, masing-masing lebih dari 90%, menandakan bahwa fasilitas fisik, keandalan, jaminan, dan empati petugas sudah dinilai baik oleh mayoritas pasien. Sebaliknya, dimensi responsiveness memiliki tingkat kategori setuju yang lebih rendah, yaitu 81%, dengan 19% pasien merasa bahwa petugas kurang tanggap terhadap kebutuhan. Kategori tidak setuju tertinggi ini menandai perlunya perhatian khusus dalam meningkatkan responsivitas layanan.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$ -value < 0,05). Grafik yang memperlihatkan distribusi warna oranye untuk persentase setuju dan warna toska untuk tidak setuju mengonfirmasi bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang diterima. Namun, kategori tidak setuju pada dimensi responsiveness menunjukkan adanya tantangan yang perlu segera diatasi, terutama dalam hal kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu. Dimensi reliability dan assurance memperoleh tingkat kesepakatan tertinggi, yaitu 95%, diikuti oleh tangible sebesar 93%, empathy sebesar 91%, dan responsiveness sebesar 81%. Semua dimensi memiliki hubungan

signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kualitas pada setiap dimensi pelayanan memainkan peran penting dalam membangun kepuasan pasien.

Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988), yang menyatakan bahwa lima dimensi mutu pelayanan merupakan faktor kunci yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dimensi reliability dan assurance yang mendapat skor tertinggi menunjukkan bahwa pasien menghargai konsistensi dan keandalan pelayanan serta rasa aman yang diberikan oleh petugas. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sandag *et al.* (2023), yang menemukan bahwa keandalan dan jaminan merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

Namun, dimensi responsiveness memiliki tingkat kesepakatan terendah sebesar 81%, dengan 19% pasien merasa bahwa petugas kurang tanggap terhadap kebutuhan. Hal ini mengindikasikan bahwa daya tanggap merupakan area yang membutuhkan perhatian khusus. Responsiveness mencerminkan kemampuan petugas untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat dan efisien (Zeithaml *et al.*, 1997). Kurangnya tanggapan cepat dari petugas dapat menyebabkan rasa frustrasi pasien, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan persamaan



dalam pentingnya reliability dan assurance sebagai dimensi utama yang berkontribusi pada kepuasan pasien (Latifah, 2020; Sandag et al., 2023). Namun, penelitian ini mempertegas pentingnya meningkatkan dimensi responsiveness di tempat pendaftaran pasien, yang sering kali menjadi titik pertama interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan. Selain itu, hasil ini mendukung laporan dari Kementerian Kesehatan (2016) yang menetapkan bahwa pelayanan yang efisien, ramah, dan berbasis standar merupakan indikator keberhasilan fasilitas kesehatan primer.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis untuk manajemen Puskesmas Batu dalam meningkatkan daya tanggap petugas melalui pelatihan interpersonal, pengembangan sistem pendaftaran berbasis teknologi, serta monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa kebutuhan pasien terpenuhi dengan cepat. Temuan ini juga memiliki implikasi teoretis dengan memperkuat teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Pengembangan lebih lanjut dapat dilakukan dengan mengeksplorasi hubungan antara dimensi mutu pelayanan lainnya, seperti aksesibilitas dan efisiensi, yang dapat memberikan wawasan tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Puskesmas Batu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Perbaikan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, penampilan petugas yang rapi, dan estetika bangunan perlu diutamakan. Konsistensi dalam

jadwal pelayanan, penyelesaian administrasi yang lancar, serta respons cepat terhadap keluhan pasien menjadi prioritas dalam peningkatan kehandalan dan daya tanggap petugas. Selain itu, jaminan keamanan data pasien dan penerapan standar prosedur yang jelas akan meningkatkan rasa percaya pasien. Sikap empati petugas juga perlu diperkuat melalui pelatihan interpersonal agar lebih sensitif terhadap kebutuhan pasien tanpa diskriminasi.

Evaluasi layanan secara berkala dengan survei kepuasan pasien dapat menjadi acuan untuk perencanaan strategis dan perbaikan layanan. Pemanfaatan teknologi, seperti pendaftaran online, juga disarankan untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Implikasi ini tidak hanya bermanfaat bagi manajemen dan petugas Puskesmas, tetapi juga berdampak langsung pada pengalaman pasien yang lebih baik dan memenuhi harapan mereka. Dengan langkah-langkah ini, Puskesmas Batu dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus menjadi model bagi fasilitas kesehatan primer lainnya.

## PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu. Reliability dan assurance memiliki pengaruh terbesar, sedangkan responsiveness, meskipun signifikan, memerlukan perhatian. Temuan ini

menegaskan pentingnya konsistensi, keandalan, dan rasa aman dalam membangun kepuasan pasien.

Puskesmas Batu disarankan untuk meningkatkan daya tanggap petugas melalui pelatihan interpersonal dan pemanfaatan teknologi seperti sistem pendaftaran online. Evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien juga penting untuk memastikan pelayanan terus memenuhi kebutuhan pasien dan keluarganya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/140932/>

Latifah, U. (2020). Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141>

-147

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. [https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)

Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. E. (2023). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104–114. DOI: <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44803>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1997). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. [https://www.researchgate.net/publication/238685068\\_Delivering\\_quality\\_service\\_Balancing\\_customer\\_perceptions\\_and\\_expectations](https://www.researchgate.net/publication/238685068_Delivering_quality_service_Balancing_customer_perceptions_and_expectations)