MEDIC NUTRICIA

Jurnal Ilmu Kesehatan

ISSN: 3025-8855

2025 Vol. 21, No. 2 Tahun 2025

Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABAWO KABUPATEN MUNA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Ayu Indriani [1], Nining Ade Ningsih [2] , Diana Mirza Togubu[3]

[1-3]Universitas Tamalatea Makassar

Email: ayuindriani973@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menyebabkan tuntutan masyarakat semakin meningkat, khususnya di era otonomi daerah. Puskesmas Kabawo di Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara, meskipun telah terakreditasi 'Madya', masih menghadapi permasalahan dalam dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, empati , dan ketanggapan. Beberapa indikator menunjukkan bahwa dokter terkadang menjawab pertanyaan pasien dengan terburu-buru karena beban kerja yang berat di luar puskesmas, ketidaktepatan waktu, dan sikap perawat yang kurang ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Secara khusus, penelitian ini menganalisis hubungan antara dimensi kehandalan (reliability), empati (empathy), dan ketanggapan (responsivenes) dengan kepuasan pasien. Penelitian ini digunakan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional Study sampel penelitian 46 responden. Instrument menggunakan kuesioner. Analisis data kuanttatif menggunakan uji hubungan chisquare. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan desain *cross sectional*, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden. Instrumen yang digunakan kusioner, kemudian diolah dalam bentuk analisis univariat dan analisis bivariat dengan p Value = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (p = 0,000), mutu pelayanan berdasarkan dimensi empati (p = 0,000), mutu pelayanan berdasarkan dimensi ketanggapan (p = 0,016). Mayoritas pasien menilai pelayanan sudah baik, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama konsistensi tenaga kesehatan dalam ketepatan waktu,keramahan,dan perhatian terhadap pasien. Diperlukan upaya dari pihak Puskesmas untuk meningkatkan konsistensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu,ramah,dan penuh perhatian, sehingga mutu pelayanan dapat terus meningkat dan kepuasan pasien tetap terjaga.

Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien, Puskesmas, Kehandalan, Empati, Ketanggapan.

Kepustakaan : 10 (2022-2024)

Received: Oktober 2025

Reviewed: Oktober 2025

Published: Oktober 2025

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI: 10.8734/ Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



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

MEDIC NUTRICIA

Jurnal Ilmu Kesehatan

ISSN: 3025-8855

2025 Vol. 21, No. 2 Tahun 2025

Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644

ABSTRACT

Improving the quality of health services has led to increasing public demands, especially in the era of regional autonomy. Kabawo Community Health Center in Muna Regency, Southeast Sulawesi, despite being accredited as Madya', still faces problems in the dimensions of service quality such as reliability, empathy, and responsiveness. Several indicators show that doctors sometimes answer patient questions in a hurry due to heavy workloads outside the health center, lack of punctuality, and the nurses' unfriendly attitude in responding to patient questions. The purpose of this study was to determine the relationship between health services and patient satisfaction at Kabawo Community Health Center, Muna Regency, Southeast Sulawesi Province. Specifically, this study analyzed the relationship between reliability, empathy, and responsiveness with patient satisfaction. This study used a quantitative method with a Cross Sectional Study approach with a sample of 46 respondents. The instrument used a questionnaire. Quantitative data analysis used a chi-square relationship test. The research method used is quantitative with cross sectional design, the sampling technique used is total sampling with a sample size of 46 respondents. The instrument used is a questionnaire, then analyzed in the form of univariate analysis and bivariate analysis with a p value of 0.05. The results of the study indicate that there is a significant relationship between service quality based on reliability dimensions (p = 0.000), service quality based on empathy dimensions (20.000), service quality based on responsiveness dimensions (p - 0.016). The majority of patients assess the service as good, but there are still aspects that need to be improved, especially the consistency of health workers in punctuality, friendliness, and attention to patients. Efforts are needed from the Community Health Center to improve the consistency of health workers in providing timely, friendly, andattentiveservices,sothatthequalityofserviceisgood.

Keywords : Quality of health services, Patient satisfaction, community health centers, reliability, empathy, responsiveness.

Bibliography : 10 (2022-2024)

PENDAHULUAN

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat juga disebut sebagai keseluruhan dari upaya dan juga kegiatan secara komprehensif maupun integratif memantau dan menilai mutu pelayanan, memecahkan masalah-masalah yang ada dan mencari jalan keluarnya,

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN: 3025-8855
2025 Vol. 21, No. 2 Tahun 2025
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644

sehingga mutu pelayanan akan menjadi lebih baik. (Octavianus Maranggi, Adang Bacthiar, 2024)

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan konsumen oleh pemberi pelayanan menggunakan prosedur, sistem dan metode tertentu. Pelayanan dibidang kesehatan terwujud antara pasien sebagai pelanggan dan fasilitas kesehatan. Kepuasan merupakan kesesuaian hasil penilaian konsumen terhadap berbagai aspek pelayanan yang dirasakan dan diharapkan, sehingga kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi pihak pemberi layanan terkait kualitas pelayanan. (Noor Aliyah, 2024)

Penyedia pelayanan kesehatan dalam menjaga agar dapat tetap bertahan dan berkembang menjadi lebih baik maka perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Dilihat dari biaya operasional Puskesmas yang besar dan biaya dalam mendatangkan pelanggan baru akan menjadi lebih besar dibandingkan dengan mempertahankanpelanggan yang ada, maka Puskesmas perlu melakukan beragam cara untuk meningkatkan jumlah pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas agar menumbuhkan sebuah kepuasan pada pasien sehingga saat pasien membutuhkan pelayanan kesehatan maka akan datang kembali untuk memanfaatkan jasa pada Puskesmas tersebut. Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat menciptakan rasa kepuasan sehingga dapat menimbulkan rasa loyalitas pelanggan terhadap Puskesmas.(Olivia Virvizat, 2025).

Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan komfromi dengan harapan pelanggan dengan cara yang konsisten. Pelayanan adalah sebuah upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan. Terdapat lima dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dikenal dengan teori Service Quality yaitu reliability (Kehandalan), assurance (Jaminan), tangible (Bukti langsung)), empathy (empati), dan responsiveness (Daya tanggap). Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika tidak ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Tercapainya kepuasan pasien dan tingkat kepercayaan menimbulkan loyalitas pasien bertambah, sehingga reputasi puskesmas ataupun klinik tersebut juga akan meningkat. (Roisah, 2024).

Kepuasan pasien adalah perasaan bahagia yang muncul pada diri seseorang sehabis menerima pelayanan yang diterima atau dialam secara ekslusif atau menggunakan istilah lain tingkat perasaan seseorang pelanggan sehabis membandingkan kinerja atau output yang dirasakan. Kepuasan pasien merupakan ukuran kinerja sistem kesehatan dan bisa dipakai menjadi landasan buat mendorong penyedia layanan kesehatan supaya lebih bertanggung jawab pada pasiennya. Kepuasan memanifestasikan dirinya menjadi distribusi, akses dan pemanfaatan layanan kesehatan. (Yakob et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan juga merupakan kemampuan untuk menunjukkan layanan yg diharapkan, bisa diandalkan secara akurat. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan staf medis Rumah sakit bersama staf medisnya handal dan mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan ada 3 responden yang tidak puas tetapi handal. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan selalu memberikan penjelasan mengenai pengobatan yang dilakukan mulai dari hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien, tindakan-tindakan yang dilakukan perawat sesuai dengan penyakit yang dialami oleh pasien.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai ρ-V*alue* 0,000 yang artinya nilai ρ<0,05, maka hipotesis null (H0) ditolak dan Hipotesis Alternatif

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN: 3025-8855
2025 Vol. 21, No. 2 Tahun 2025
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644

(Ha) diterima. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa responden yang yang menilai pelayanan handal mayoritas yaitu 23 orang(50,0%) menyatakan puas, dan hanya 3 orang (6,5%) yang menyatakan tidak puas. Sementara itu , dari 20 responden yang menilai pelayanan tidak handal, sebanyak 17 orang (37,0%) menyatakan tidak puas, dan hanya 3 orang (6,5%) yang menyatakan puas.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nintorio Vieira Fernandes menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan pasien (Nintorio Vieira Fernandes, 2022). Ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Miftahurrizky Siregar, yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan pasien (Miftahurrizky Siregar, 2023).

2. Hubungan Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Emphaty (Empati) yang meliputi perhatian secara khusus, perhatian terhadap keluhan pasein, pemahaman tenaga medis terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi tenaga medis terhadap pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Baik buruknya dimensi Emphaty (empati) dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien. peneliti menemukan ada 2 responden yang tidak puas tetapi empathynya baik. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan selalu memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien, tenaga kesehatan sangat memperhatikan pengobatan pasien dan selalu memberikan penjelasan tentang semua hal yang pasien tidak mengerti.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai p-value = 0,000 (< 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi empathy (empaty) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. dari 25 responden yang menilai dimensi empati baik, mayoritas yaitu 23 orang (50,0%) menyatakan puas, dan hanya 2 orang (4,3%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, dari 21 responden yang menilai dimensi empati kurang baik, terdapat 18 orang (39,1%) yang menyatakan tidak puas, dan hanya 3 orang (6,5%) yang menyatakan puas.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Silvia Nurvita menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi responsivenes dengan kepuasan pasien (Silvia Nurvita, 2022). Ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Asmirati Yakob, yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan pasien (Asmirati Yakob, 2021).

3. Hubungan Mutu Pelayanan Bersdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness ialah ketanggapan, keinginan ataupun kesiapan para petugas buat membagikan jasa yang diperlukan pasien, yakni : ketanggapan petugas dalam menanggulangi permasalahan, ketersediaan petugas menanggapi persoalan pasien, ketersediaan petugas buat menolong pasien. Sehingga pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Didahulukannya kebutuhan mereka, akan menjadikan mereka merasa diperhatikan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan ada 8 responden yang tidak puas tetapi ketanggapannya baik. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan memberikan tanggapan sangat baik serta menawarkan

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN: 3025-8855
2025 Vol. 21, No. 2 Tahun 2025
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644

bantuan kepada pasien meskipun pasien tidak meminta bantuan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai p-value = 0,016 (< 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi responsiveness (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Dari responden yang menilai pelayanan baik, 28 responden yang menilai pelayanan baik, mayoritas yaitu 20 orang (43,5%) menyatakan puas, dan 8 orang (17,4%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, dari 18 responden yang menilai pelayanan kurang baik, terdapat 12 orang (26,1%) yang menyatakan tidak puas, dan hanya 6 orang (13,0%) yang menyatakan puas.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fajrul Akbar menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi responsivenes dengan kepuasan pasien (Fajrul Akbar, 2023). Ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Haslinah Anton, yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan pasien (Haslinah Anton, 2021).

KESIMPULAN

Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien.

Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati dengan kepuasan pasien.

Ada hubungan anatara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.

SARAN

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukkan bagi Puskesmas Kabawo dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien karena sangat mempengaruhi mutu kepuasan pasien.

1. Terkait faktor kehandalan maka diharapkan pihak Puskesmas mengadakan atau memberikan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas agar bisa meningkat daya kerja petugas dan perlu diadakan evaluasi kepada setiap petugas dalam memberikan pelayanan pasien.

2. Terkait faktor empati maka diharapkan pihak Puskesmas dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien. Hal ini juga dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan kepada petugas tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan

3. Terkait faktor ketanggapan maka diharapkan pihak Puskesmas melatih petugas kesehatan agar selalu bertindak sesuai dengan SOP, sehingga petugas Puskesmas dapat bertindak dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan dan masalah dari pasien.

MEDIC NUTRICIA

Jurnal Ilmu Kesehatan

ISSN: 3025-8855

2025 Vol. 21, No. 2 Tahun 2025

Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644

DAFTAR PUSTAKA

Eryanti, R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Harapan dengan Kepuasan sebagai Variabel antara (Doctoral dissertation)

Fitriani, E., Afandi, D., Herniwanti, H., Rany, N., & Jepisah, D. (2024). Penerapan Indikator Nasional Mutu (INM) untuk Peningkatan Mutu Pelayanan dalam Pencapaian Standar Akreditasi Rumah Sakit di RSUD Bangkinang. Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), 7(2), 517–529.

Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. Journal of Complementary in Health, 2(1), 63–66.

Nuruniyah, Ayu, Siti, Nita, Ayu Risky, Rohilatul, Rezyana, Selfya, Mersy, Dwike, Eka, Dermawan, M. (2024). Konsep Dasar Administrasi Kesehatan. CV Mega Press Nusantara.

Octavianus Maranggi, Adang Bacthiar, P. O. (2024). Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Syntax Imperatif : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan, 4(6), 1–15.

Olivia Virvizat, A. S. N. R. (2025). Buku Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I. Widina Media Utama.

Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor– Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas PasienRawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 13(3), 263–271.

Rauf, R., & Parenta, M. (2024). Pengaruh Managemen Complain Terhadap Loyalitas Di Moderasi Dengan Kepuasan. 1(1).

Roisah, U. M. I. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat inap rumah sakit unhas kota makassar.

Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Muliyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. Jurnal Keilmuan Dan Keislaman,