

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
WAETUNO KABUPATEN WAKATOBI PROVINSI  
SULAWESI TENGGARA**

**Erma Lindayani<sup>1</sup>, Adam Badwi<sup>2\*</sup>, Muhammad Tahir Gani<sup>3</sup>,  
Erni Kadir<sup>4</sup>**

1. Universitas Pejuang Republik Indonesia, Makassar, Indonesia
- 2 Universitas Pejuang Republik Indonesia, Makassar, Indonesia
3. Universitas Pejuang Republik Indonesia, Makassar, Indonesia
4. Universitas Pejuang Republik Indonesia, Makassar, Indonesia

**\*Corresponding author: adam.badwi88@gmail.com**

**ABSTRACT**

Service quality is an important factor in shaping patient trust in health services. This study aims to analyze the relationship between service quality dimensions (reliability, responsiveness, tangibles, assurance, and empathy) and patient satisfaction at Waetuno Health Center, Wakatobi Regency, Southeast Sulawesi. The research used an analytical survey with a cross-sectional design and involved 164 respondents selected through simple random sampling. Data were analyzed using chi-square and logistic regression tests. The results showed significant relationships between all five service quality dimensions and patient satisfaction ( $p < 0.05$ ). The most dominant factor influencing patient satisfaction was responsiveness, with an Odds Ratio (OR) of 23.369. The findings suggest that improving the responsiveness of health workers can significantly enhance patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance, Empathy

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, ramah, aman, dan bermutu juga semakin tinggi. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tercipta kepuasan dan loyalitas pasien.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan—kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), bukti langsung (tangibles), empati (empathy), dan jaminan (assurance)—dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waetuno Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain **survey analitik dengan pendekatan cross-sectional**. Sampel sebanyak **164 orang** ditentukan melalui metode *simple random sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur lima dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dengan:

1. **Analisis Univariat** – menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden.
2. **Analisis Bivariat** – menggunakan uji Chi-square untuk melihat hubungan antarvariabel.
3. **Analisis Multivariat** – menggunakan regresi logistik ganda untuk mengetahui variabel dominan yang memengaruhi kepuasan pasien

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Waetuno Kabupaten Wakatobi dengan jumlah responden sebanyak 164 orang. Responden dipilih menggunakan metode *simple random sampling* dari total populasi pasien sebanyak 280 orang. Karakteristik

responden menunjukkan mayoritas berusia 26–35 tahun (39,6%), dengan proporsi terbesar berjenis kelamin perempuan (59,8%), dan tingkat pendidikan didominasi oleh SMP/SMA (56,1%). Temuan ini menggambarkan bahwa sebagian besar pasien yang mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Waetuno adalah kelompok usia produktif dan berpendidikan menengah, yang pada umumnya memiliki kesadaran cukup tinggi terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan analisis univariat, persepsi responden terhadap lima dimensi mutu pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar menilai kurang pada indikator kehandalan (62,2%), daya tanggap (61,6%), bukti langsung (59,1%), empati (60,4%), dan jaminan (58,5%). Hal ini menandakan masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Analisis regresi logistik ganda kemudian mengidentifikasi bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) merupakan faktor yang paling dominan dengan nilai OR = 23,369, yang berarti pasien yang menilai daya tanggap baik memiliki peluang 23 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilai daya tanggap kurang.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa **mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien**. Lima dimensi mutu pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam model **SERVQUAL** terbukti relevan dalam konteks pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Waetuno.

### 1. **Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan mencakup konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan, mulai dari administrasi, pemeriksaan, hingga pemberian obat. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kehandalan masih kurang. Hal ini dapat disebabkan oleh lamanya waktu tunggu pasien, keterlambatan pelayanan medis, maupun keterbatasan tenaga kesehatan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Wardiah (2021) di RSUD Dr. Rasidin Padang, yang menemukan bahwa kehandalan berhubungan signifikan

dengan kepuasan pasien, namun seringkali menjadi aspek yang dinilai rendah oleh pasien.

2. **Daya Tanggap (Responsiveness)**  
Dimensi ini terbukti sebagai faktor yang paling dominan. Respons cepat, kesediaan tenaga kesehatan membantu pasien, serta kecepatan dalam menangani keluhan menjadi penentu utama kepuasan pasien. Pasien menaruh perhatian besar pada kesigapan tenaga kesehatan, terutama di instalasi gawat darurat dan layanan obat. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Marina (2020) di RS Ferdinand Lumbantobing yang menegaskan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung dan respon cepat tenaga medis.
3. **Bukti Langsung (Tangibles)**  
Aspek fisik seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, kelayakan peralatan medis, dan kenyamanan ruang pelayanan juga memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menemukan bahwa mayoritas pasien menilai aspek tangibles masih kurang memadai. Hal ini senada dengan hasil penelitian Nasrudin (2021) di Puskesmas Paciran Lamongan, yang menunjukkan bahwa faktor penghambat utama pelayanan kesehatan adalah lamanya antrean dan keterbatasan sarana. Dengan demikian, meskipun pelayanan medis yang diberikan baik, jika lingkungan fisik dan fasilitas tidak mendukung, maka kepuasan pasien tetap rendah.
4. **Empati (Empathy)**  
Dimensi empati berhubungan dengan perhatian personal, kesabaran, keramahan, dan kesediaan tenaga kesehatan untuk memahami keluhan pasien. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar responden merasa aspek empati belum optimal. Hal ini mungkin disebabkan oleh beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi sehingga mengurangi kualitas komunikasi interpersonal. Padahal, penelitian Suryawati (2004) menegaskan bahwa sikap dan perilaku petugas kesehatan (ramah, komunikatif, peduli) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien.
5. **Jaminan (Assurance)**  
Dimensi jaminan berkaitan dengan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan, keamanan prosedur medis, serta keterjaminan kerahasiaan data pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan masih dirasakan kurang. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan tenaga medis spesialis serta peralatan penunjang di Puskesmas. Walaupun demikian, penelitian

Paseli (2021) di RS Fatima Makale menegaskan bahwa jaminan tetap memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, karena aspek kepercayaan merupakan dasar utama dalam pelayanan kesehatan.

Secara umum, penelitian ini memperkuat teori bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara **harapan (expectations)** dan **kinerja pelayanan (perceived performance)**. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka ketidakpuasan akan muncul.

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa dalam konteks pelayanan kesehatan di daerah, khususnya Puskesmas, **daya tanggap merupakan faktor kunci**. Hal ini disebabkan karena pasien pada umumnya lebih sensitif terhadap waktu tunggu, kesiapan pelayanan, dan kecepatan respon petugas dibandingkan dengan aspek lain. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan harus difokuskan pada peningkatan responsivitas tenaga kesehatan, disertai pembenahan aspek fisik, peningkatan empati, dan penguatan jaminan mutu pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan (reliability, responsiveness, tangibles, empathy, assurance) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waetuno. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah daya tanggap (responsiveness).

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan kepada:

Puskesmas perlu meningkatkan responsivitas tenaga kesehatan melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan cepat.

Penyediaan fasilitas yang memadai agar menunjang mutu pelayanan.

Evaluasi berkala terhadap pelayanan kesehatan sehingga standar mutu tetap terjaga.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak variabel eksternal seperti budaya organisasi dan kepemimpinan tenaga kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Assaf, A. F. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Ariella, P., & 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.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). Standar dan Mutu Pelayanan Medis. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business.
- Dona, R. (2019). Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau. Institut Kesehatan Helvetia.