

“Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kapasa Kota Makassar”

Nurul Mutmainnah^{1*}, Diana Mirja Togubu², Fitriyah Amiruddin³

¹Kesehatan Masyarakat, Universitas Tamalatea Makassar

email: 2110020@stiktamalateamks.ac.id

²Kesehatan Masyarakat, Universitas Tamalatea Makassar

email: dian.mirza@stiktamalateamks.ac.id

³Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

email:

ABSTRAK

Nurul Mutmainnah 2025 “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kapasa Kota Makassar Tahun 2025”.(Dibimbing oleh Diana Mirja Togubu dan Fitriyah Amiruddin). Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang didapatkan. Pengguna jasa pelayanan atau pasien menuntut kualitas pelayanan bukan hanya menyangkut kesembuhan baik secara fisik atau meningkatnya derajat kesehatan, tetapi menyangkut sikap, sarana dan prasarana yang memadai, memberikan kenyamanan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kapasa Kota Makassar Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang menggunakan tehnik purposive sampling dimana teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu, besar sampel yang diambil menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan (reliability) $p=(0.005)$, bukti fisik (tangibles) $p=(0.009)$, empati (empathy) $p=(0.030)$ dan tidak ada pengaruh daya tanggap (responsiveness) $p=(0.476)$, jaminan (Assurance) $p=(0.301)$, dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kapasa. Saran : Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), bukti fisik (tangibles), jaminan (Assurance), dan empati (empathy) dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapasa Kota Makassar.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Daya tanggap, Kehandalan, Bukti fisik, Jaminan, dan Empati.

ABSTRACT

Nurul Mutmainnah 2025 "The Relationship Between Service Quality and Outpatient Satisfaction at Kapasa Community Health Center, Makassar City in 2025" (Supervised by Diana Mirja Togubu and Fitriyah Amiruddin). Patient satisfaction depends on the quality of service received. Service users, or patients, demand quality service not only regarding physical recovery or improved health, but also regarding attitudes, adequate facilities and infrastructure, and providing comfort, which can influence patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction at Kapasa Community Health Center, Makassar City. This study used a quantitative research method. The study employed an analytical survey approach with a cross-sectional design. The sample in this study consisted of 96 patients using purposive sampling techniques. The sampling technique was carried out by determining certain criteria. The sample size was taken using the Slovin formula. The results of the study showed a relationship between reliability ($p=0.005$), tangibles ($p=0.009$), empathy ($p=0.030$), and no effect of responsiveness ($p=0.476$), and assurance ($p=0.301$), with outpatient satisfaction at Kapasa Community Health Center. Recommendation: It is hoped that the quality of outpatient services will improve with respect to reliability, responsiveness, tangibles, assurance, and empathy, with respect to outpatient satisfaction at Kapasa Community Health Center, Makassar City.

Keywords: Patient satisfaction, Responsiveness, Reliability, Physical evidence, Assurance, and Empathy.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan pada pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dilihat juga dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, komunikasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi khususnya di puskesmas (Sifa, 2024).

Peningkatan mutu pelayanan adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintah, hal ini beralasan oleh karena mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan, dimana sampai saat ini masih banyak terdapat kritikan dan saran terhadap mutu pelayanan, karena itu kinerja pelayanan menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Oleh karena itu (Munandar et al., 2023). Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan terdekat dengan masyarakat. Puskesmasseringkali menghadapi masalah berupa belum memiliki kemampuan memberi suatu hal yang sungguh-sungguh pemakai diharap oleh jasanya. Kedudukan puskesmas merupakan ujung tombak pada sistem pelayanan kesehatan di daerah, dikarenakan puskesmas adalah lembaga layanan kesehatan yang langsung berhadapan beserta masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat, puskesmas mempunyai fungsi komprehensif, kuratif dan preventif dalam lingkungan masyarakat (Kaka et al., 2024).

Menurut WHO (2021) sejauh ini diketahui sekitar 400 juta orang tidak memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan dasar, dan 40% penduduk dunia tidak memiliki akses terhadap jaminan sosial. Hal tersebut disebabkan karena masalah finansial yang mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan Dengan mempertimbangkan masalah ini, (WHO) telah mengembangkan kebijakan terkait pembiayaan kesehatan melalui Universal Health Coverage (UHC) yang menjamin setiap warga negara memiliki akses 2 yang adil dan merata terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, bermutu dan terjangkau, termasuk pelayanan promotif, kuratif, preventif, dan rehabilitative (Ramadhan, 2023).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional yaitu penelitian yang melakukan pengamatan dan pengukuran secara bersamaan, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan (variable independen) dengan kepuasan pasien rawat jalan (variable dependen) di Puskesmas Kapasa Kota Makassar Tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan akses pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kapasa Kota Makassar sebanyak 2.271 pasien, selama bulan Januari-Februari Tahun 2025. Jadi Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kapasa Kota Makassar yang berjumlah 96 sampel. Metode yang dipakai yaitu purposive sampling, dimana teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan kriteria kriteria tertentu.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

| Umur | f | % |
|-------------|----|-------|
| 18-25 Tahun | 17 | 17,7 |
| 26-35 Tahun | 36 | 37,5 |
| 36-45 Tahun | 26 | 27,1 |
| 46-55 Tahun | 12 | 12,5 |
| 56-65 Tahun | 5 | 5,2 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi umur yang tertinggi yaitu umur 26-35 tahun sebanyak 36 responden dengan presentase (37,5%). Sedangkan yang terendah yaitu umur 56-65 tahun sebanyak 5 responden dengan presentase (5,2%).

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | f | % |
|---------------|----|-------|
| Laki-laki | 28 | 29,2 |
| Perempuan | 68 | 70,8 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi jenis kelamin yang tertinggi yaitu perempuan sebanyak 68 responden dengan presentase (70,8%) Sedangkan yang terendah yaitu laki-laki sebanyak 28 responden dengan presentase (29,2%).

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | f | % |
|------------------|----|-------|
| SD | 3 | 3,1 |
| SMP | 11 | 11,5 |
| SMA | 43 | 44,8 |
| Perguruan Tinggi | 39 | 40,6 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi pendidikan yang tertinggi yaitu SMA sebanyak 43 responden dengan presentase (44,8%). Sedangkan yang terendah yaitu SD sebanyak 3 responden dengan presentase (3,1%).

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | f | % |
|---------------|----|-------|
| Tidak Bekerja | 67 | 69,8 |
| Karyawan | 16 | 16,7 |
| Wiraswasta | 7 | 7,3 |
| ASN | 6 | 6,2 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi pekerjaan yang tertinggi yaitu tidak bekerja sebanyak 67 responden dengan presentase (69,8%). Sedangkan yang terendah yaitu ASN sebanyak 6 responden dengan presentase (6,2%).

Analisis Univariat

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan (Reliability)

| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | f | % |
|-----------------------------------|----|-------|
| Baik | 66 | 68,8 |
| Kurang Baik | 30 | 31,2 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) kategori baik yaitu sebanyak 66 orang (68,8%) sedangkan kategori kurang baik yaitu sebanyak 30 orang (31,2%).

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | f | % |
|--|----|-------|
| Baik | 84 | 87,5 |
| Kurang Baik | 12 | 12,5 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel. 4.6 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kategori baik yaitu sebanyak 84 responden dengan presentase (87,5%) sedangkan kategori kurang baik yaitu sebanyak 12 responden dengan presentase (12,5%).

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*)

| Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | f | % |
|----------------------------------|----|-------|
| Baik | 50 | 52,1 |
| Kurang Baik | 46 | 47,9 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi bukti fisik (*Tangibles*) dengan kategori baik yaitu sebanyak 50 responden dengan presentase (52,1%) sedangkan kategori kurang baik yaitu sebanyak 46 responden dengan presentase (47,9%).

Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

| Jaminan (<i>Assurance</i>) | f | % |
|------------------------------|----|-------|
| Baik | 77 | 80,2 |
| Kurang Baik | 19 | 19,8 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi Jaminan (*Assurance*) kategori baik yaitu sebanyak 77 responden dengan presentase (80,2%) sedangkan kategori kurang baik yaitu sebanyak 19 responden dengan presentase (19,8%)

Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Empaty (*Empaty*)

| Empati (<i>Empaty</i>) | f | % |
|--------------------------|----|-------|
| Baik | 66 | 68,8 |
| Kurang Baik | 30 | 31,2 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi empati (*Empaty*) kategori baik yaitu sebanyak 66 responden dengan presentase (68,8%) sedangkan kategori kurang baik yaitu sebanyak 30 responden dengan presentase (31,2%).

Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | f | % |
|-----------------|----|-------|
| Puas | 72 | 75,0 |
| Kurang Puas | 24 | 25,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Data Primer, 2025.

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari total 96 sampel dari segi kepuasan pasien dengan kategori puas yaitu sebanyak 72 responden dengan presentase (75,0%) sedangkan kategori kurang puas yaitu sebanyak 24 responden dengan presentase (25,0%).

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Ada hubungan kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Tidak ada hubungan daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Ada hubungan bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Tidak ada hubungan jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Ada hubungan empati (*Empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Saran

Pelayanan Kesehatan, a) Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan khususnya terhadap bukti fisik (*tangible*), menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kepuasan pasien. b) Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan khususnya terhadap kehandalan (*reliability*), memberikan layanan yang 67 tepat, cepat dan sesuai dengan peraturan dan waktu yang sudah ditetapkan. c) Diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan rawat jalan terhadap empati (*emphaty*).

Peneliti Selanjutnya, Diharapkan pada peneliti berikutnya, untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan mutu pelayanan bukti fisik, kehandalan dan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapasa Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansa, M, R. Sudirman & Anzar, M. (2024) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat, Jurnal Kolaboratif Sains, Volume 7 No. 8,(8), 2836-2845
- Administrasi, D., Kebijakan, D. A. N., Masyarakat, F. K., & Hasanuddin, U. (2020). Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.
- Dewi, S. Thomson, P, N., & Neni, E, J. (2022) Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak, Jurnal Kesmas Prima Indonesia, Vol. 6, No. 2, ISSN: 2721-110.
- Gusti, S. Chairil, Z., & Erma, G. (2023) Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim, Jurnal Kesehatan Masyarakat, ITEKES Cendekia Utama Kudus, E-ISSN 2580-992X, Vol. 11, No.1, 4..
- Ginting, D, A. Ekawati, D. & Wahyudi, A. (2024) Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan, Babul Ilmi_Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan, Vol. 16, No. 2, Desember, Hal. 151-163, 2622-6200
- Jidi, M. Budiman, A. & Sugianor. (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, Jurnal Pelayanan Publik, Volume 1, No.4. 3063-3281.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. 11(2).
- Kaka, W, A. Wartiningsih, M & Ritunga, I. (2024) Hubungan Kualitas Layanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya, Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 8, Nomor 1, 4, 2623-1581. 342.
- Lianti, T. Sabirin, B., & Fadli, S. (2023) Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan (Jurrikes), Vol.2, No.1 April 2023 E-Issn: 2828- 9374; P-Issn: 2828-9366, 81-90.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. Promotor, 2(2), 130, <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Miunandar, A, M. KArtiningrum, E, D. & Mahmud, R, L. (2023) Analisis Kualitas Pelayanan

- Pemeriksaan Rt-Pcr Terhadap Kepuasan Pasien Di Updt Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto, *Jurnal Hospital Majapahit* Vol 15 No. 2.
- Monica, T. & Suzana, M. (2023) Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung, *Malahayati Nursing Journal*, Volume 6 Nomor 9. 2655-2728, 2655 4712, Hal 3833-3843.
- Nasir, W. Santosa, B. & Hariyanti, E. (2020) Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan, Program Studi D IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Ningsih, S, M, H. Haeruddin & Multazam, A. (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Puskesmas Antang Perumnas, *Window Of Public Health Journal*, Vol.4 No. 6 :1085-1093.
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2020). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kemas*, 7(5).
- Pulungan, N. Fannya, P. Sonia, D. & Indawati, L. (2023) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia, *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume 4, Nomor 3, 2774-5848, (2168).
- Purnamasari, W. (2020) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar, Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar
- Ramadhan, F , A. (2023) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Rahmi, S, N. Hilda. & Noorma, N. (2020) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanah Grogot, *J. Ked. Mulawarman* Vol. 9 (1)-28.
- Setyaningsih, E., Agustina, P., Anif, S., Nidzam, C., Ahmad, C., Sofyan, I., Saputra, A., Nasriha, W., Salleh, W. M., Shodiq, D. E., Rahayu, S., & Hidayat, M. L. (2022). PBL-STEM Modul Feasibility Test for Preservice Biology Teacher. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V4I2.15980> 4(2), 118–127.
- Sarifa, G. Hanifah, H. Asnawi, A., & Basri, A. Vera, N. (2022) Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Klinik Swasta Daya Dinamika Aceh, Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat Upnvj 2022, Sbn 978-623-92728-8-3.
- Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung.
- Susanti, E. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka MakmPur. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 5(2), 49–58.
- Tanduk, B, H. (2022) Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskemaskalaenakabupaten Luwu Timur, Program Pascasarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stik) Tamalatea Makassar
- Yakob, A. Kusunawati, Y. Alfiani, L. Mulyono, D. & Rahayu, U, B. Untari, I. Hamranani, S, T. Umam, D, N. (2023) Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun, *Jurnal Keilmuan dan Keislaman*, 2964-4941.
- Yusran. (2020) Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS, *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, Vol.1(2) 201-206, <https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes>.