

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERPENGARUH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS DI KOTA BANJARMASIN

Noor Amaliah^{1*}, Hendry Irawan², Dessy Hadrianti³

¹⁻³Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

E-mail Korespondensi: amaliah@umbjm.ac.id

Disubmit: 02 Juli 2025

Diterima: 27 Juli 2025

Diterbitkan: 01 Agustus 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i8.21408>

ABSTRACT

The quality of health services will influence the level of patient satisfaction. This will also have an influence or impact on health facilities such as community health centers. Based on data from WHO in 2020, it is estimated that between 5.7 and 8.4 million people die every year in low and middle income countries due to low quality health services. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients in the Di Kota Banjarmasin Community Health Center working area in 2024. This research is quantitative with a cross sectional research design. The population of this study was the number of outpatients seeking treatment in January 2024, 2,172 people. The sample was 96 respondents using the Accidental Sampling sampling technique. The instrument used was a questionnaire sheet on the quality of health services and the level of satisfaction which was tested using Spearman rank. The p value was $0.001 < a$ value 0.05 and it could be concluded that the Quality of Health Services has an effect on the Level of Satisfaction of Outpatients in the Work Area of the Banjarmasin City Health Center. in 2024. , it is hoped that it can provide input or information for the Community Health Center to improve the quality of health services and increase patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Health Services, Health Center, Satisfaction Level*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal itu juga akan memberikan pengaruh atau dampak bagi fasilitas kesehatan seperti puskesmas. Berdasarkan data dari WHO pada tahun 2020, diperkirakan antara 5,7 hingga 8,4 juta jiwa meninggal setiap tahunnya di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah karena rendahnya kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin tahun 2024. Penelitian berjenis kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional. Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Januari 2024 sebanyak 2.172 orang. Sampel sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel Accidental Sampling. Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner kualitas pelayanan kesehatan

dan tingkat kepuasan yang diuji dengan Spearman rank didapatkan nilai p value $0,001 < \text{nilai } \alpha 0,05$ dan dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Banjarmasin tahun 2024, diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau informasi bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Tingkat Kepuasan

PENDAHULUAN

Di Indonesia, pusat kesehatan masyarakat atau dikenal sebagai puskesmas merupakan fasilitas penting dari sistem layanan kesehatan. Selain berperan sebagai pusat pengembangan dan layanan kesehatan primer, puskesmas berperan sebagai lembaga pelaksana yang aktif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan. Puskesmas juga menyelenggarakan kegiatan yang menyeluruh dan berkelanjutan bagi masyarakat dalam suatu wilayah tertentu (Ahmad et al., 2021). Rapat Kerja Kesehatan Nasional (RAKERNAS) di Jakarta pada tahun 1968 pertama kali mengusulkan gagasan tentang Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan utama yang berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan dasar. Ide ini muncul karena Ketidakpuasan terhadap fasilitas kesehatan tingkat pertama saat itu, seperti Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA), Balai Pengobatan (BP), dan lainnya. Sebagai hasil dari gagasan ini, semua layanan kesehatan tingkat pertama digabungkan ke dalam sebuah organisasi yang dapat diandalkan, yang kemudian dikenal dengan nama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Yuniasih et al., 2020).

Kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh lima faktor utama yaitu : *tangible* (wujud atau tampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*

(empati). Salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah dimensi wujud atau tampilan pelayanan (*tangible*), yang mencakup sarana yang harus tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat pasien secara langsung, seperti fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi. Dimensi keandalan (*reliability*), yang menunjukkan kemampuan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan yang optimal dan akurat sesuai dengan janji yang diberikan. Dimensi daya tanggap pelayanan (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan cepat.

Dimensi jaminan pelayanan (*assurance*), yang menilai apakah petugas menunjukkan kemampuannya terhadap pengetahuan/keterampilan, kemampuan komunikasi, memberikan kepercayaan, serta bersikap sopan dan ramah. Kemudian yang terakhir adalah dimensi empati (*empathy*), yang merupakan ukuran kualitas pelayanan yang menunjukkan seberapa perhatian pemberi pelayanan berikan kepada setiap klien (Lampus, V, S et al., 2023). Berdasarkan data dari WHO pada tahun 2020, diperkirakan antara 5,7 hingga 8,4 juta jiwa meninggal setiap tahunnya di negara-negara berpenghasilan rendah dan

menengah karena rendahnya kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menyumbang 15% total kematian di Negara-negara tersebut. pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan, sekitar 60% dari kematian tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk, sedangkan 40% lainnya disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mendapatkan akses ke sistem kesehatan.

Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengurangi produktivitas masyarakat negara, yang diperkirakan akan menyebabkan kerugian setiap tahunnya sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun. Kualitas layanan kesehatan yang baik dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberkulosis, 1 juta kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahun (Saragih, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut akan memberikan dampak atau pengaruh bagi fasilitas kesehatan seperti puskesmas. Salah satunya adalah adanya penurunan jumlah pasien. Penurunan jumlah pasien tersebut dapat terjadi karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien (Maarif et al., 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widagno (2010) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sragen dengan 100 responden sebagai sampel, semua variabel independen seperti *Tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik seperti peralatan dan personel), *Reliability* (kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, andal, dan akurat), *Responsiveness* (kemampuan untuk merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat), *Assurance*

(kemampuan personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), serta *Empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan kebutuhan setiap pelanggan), memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (keandalan) adalah yang mempengaruhi kepuasan pasien paling banyak. Ini menunjukkan bahwa memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan berkelanjutan adalah komponen utama yang meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit (Suriani, 2023).

Berdasarkan arsip data survey kepuasan masyarakat yang tercatat sejak bulan juli sampai dengan November 2023 didapatkan data bahwa kinerja unit pelayanan di puskesmas di Kota Banjarmasin mendapatkan predikat baik. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di puskesmas di Kota Banjarmasin kepada 10 orang responden mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan. Didapatkan hasil bahwa terdapat keluhan pada 2 dari 5 indikator kualitas pelayanan. 7 dari 10 responden kurang puas dengan indikator *tangible* (berwujud). 4 responden kurang puas terkait dengan kualitas gedung dari pelayanan kesehatan tersebut, yakni lahan parkir sulit dan ruang tunggu yang sempit dan 3 responden lainnya kurang puas dengan jumlah tenaga kesehatan pemberi pelayanan (perawat) yang jumlahnya sedikit. Sedangkan 3 responden lainnya kurang puas dengan indikator *responsiveness* (daya tanggap), hal ini berkaitan dengan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien lambat dan tidak di informasikan apabila ada keterlambatan pemeriksaan.

Peneliti juga membagikan kuesioner kepada 7 perawat yang berdinis di puskesmas kelayanan timur. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan didapatkan bahwa 5 dari 6 perawat memiliki implementasi yang baik terhadap pelayanan kesehatan, sedangkan 1 lainnya memiliki implementasi cukup baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Uraian tersebut diatas menjadi salah satu landasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja salah satu Puskesmas di Kota Banjarmasin.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan (Gofur, 2019).

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

1. Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

2. Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam

organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani (Sholeh, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian berjenis kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini

adalah jumlah pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Januari 2024 sebanyak 2.172 orang. Sampel sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan yang diuji dengan *Spearman rank*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Di Puskesmas Kota Banjarmasin

Usia	Jumlah	Presentasi
Usia 20 - 35	45	46,8%
Usia 36 - 45	16	16,7%
Usia 46 - 60	19	19,8%
Usia > 61	16	16,7%
Total	96	100%
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Laki-laki	42	43,7%
Perempuan	54	56,3%
Total	96	100%
Pendidikan	Jumlah	Presentasi
SD/MI	24	25%
SMP/MTs	19	19,8%
SMA/MA	37	38,5%
Strata 1 (S1)	16	16,7%
Total	96	100%
Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
Ibu Rumah Tangga	34	35,4%
Wiraswasta	30	31,3%
Pelajar	3	3,1%
PNS	10	10,4%
Tidak Bekerja	19	19,8%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel 1 pada hasil penelitian gambaran karakteristik responden di Puskesmas di Kota Banjarmasin pada tahun 2024 di dapatkan bahwa sebagian besar responden berusia 20-35 tahun (46,9%), dimana sebagian besar

berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (56,3%), kemudian sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 37 orang (38,5%), dan sebagian besar pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 34 orang (35,4%).

Tabel 2. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Di Kota Banjarmasin

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Presentasi
Baik	79	82,3%
Cukup Baik	16	16,7%
Kurang Baik	1	1,0%
Total	96	100%

Berdasarkan Tabel 2 Pada hasil penelitian Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan pada pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas di Kota Banjarmasin pada tahun 2024 di dapatkan bahwa

sebagian besar responden yaitu sebanyak 79 orang (82,3%) merasa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas di Kota Banjarmasin dalam Kategori Baik.

Table 3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas di Kota Banjarmasin

Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentasi
Puas	70	72,9%
Cukup Puas	25	26,1%
Tidak Puas	1	1,0%
Total	96	100%

Berdasarkan Tabel 3 Pada hasil penelitian Tingkat Kepuasan pada pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas di Kota Banjarmasin pada tahun 2024 di dapatkan bahwa

sebagian besar responden yaitu sebanyak 71 orang (74,0%) merasa Puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas di Kota Banjarmasin.

Tabel 4. Analisis Tabulasi Silang

		Kualitas * Kepuasan Crosstabulation			
		Kepuasan		Puas Total	
Kualitas	Kurang Baik	Kurang Puas	Cukup Puas		
			Count	1	0
	% within Kualitas	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Count	0	12	4	16
	% within Kualitas	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Count	0	13	66	79
	% within Kualitas	0,0%	16,5%	83,5%	100,0%
Total	Count	1	25	70	96
	% within Kualitas	1,0%	26,0%	72,9%	100,0%

Berdasarkan Tabel 4 pada analisis tabulasi silang kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan Total Total 79 orang memiliki kualitas pelayanan Baik, 13 orang diantaranya memiliki Tingkat Kepuasan dengan kategori Cukup Puas dan 66 orang memiliki kategori Puas. Kualitas Pelayanan

Cukup Baik dengan total 16 orang, 12 orang diantaranya memiliki tingkat kepuasan dengan kategori Cukup puas dan 4 Orang memiliki kategori Puas. Kemudian 1 orang yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik terhadap kepuasan pasien 1 orang dengan kategori kurang puas.

Tabel 5. Analisis Statistik Uji Spearman Rho

Correlations		
Spearman's rho	Kualitas	Keputusan ,528
	Correlation Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	96

Berdasarkan Tabel 5 pada analisis statistik *Uji Spearman Rho* Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin Tahun 2024 didapatkan hasil nilai p value $0,001 < \alpha 0,05$ yang mana H_1 diterima H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin Tahun 2024. Berdasarkan angka koefisien korelasi pada hasil penelitian didapatkan nilai 0,528, maka tingkat korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah hubungan sedang atau cukup kuat.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin pada

Berdasarkan hasil penelitian sesuai pada Tabel 2 tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin Tahun 2024 didapatkan hasil sebagian besar responden yaitu sebanyak 79 orang (82,3%) merasa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Di Kota Banjarmasin dalam Kategori Baik, kemudian 16 orang (16,7%) Merasa Cukup Baik dan 1 orang (1,0%) merasa Kurang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wenderi, 2022) yaitu dari 36 responden yang menilai kualitas

pelayanan Kategori Baik sebanyak 22 responden (61,1%), cukup baik sebanyak 12 responden (33,3%) dan kurang baik 4 responden (5,6%).

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan proses, produk jasa, manusia, maupun lingkungan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan dari konsumen. harapan konsumen pada suatu pelayanan selalu berubah sehingga kualitas pelayanan juga harus berubah atau disesuaikan (Najib, 2022). Menurut Kotler dalam (Indrasari, 2019) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan

kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Apabila pelayanan yang diterima telah sesuai dengan apa yang di harapkan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan atau diartikan baik bahkan memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan (Apriliana & Sukaris, 2022)

Hasil analisa dari peneliti bahwa kualitas pelayanan didapatkan poin tertinggi pada pertanyaan dalam dimensi Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada sebaran kuesioner berisi tentang perilaku petugas memberikan rasa aman, perawat menguasai dan terampil dalam melakukan layanan, dan Dokter selalu ramah terhadap pasien yang datang ke ruangannya. Selain itu juga poin pertanyaan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dimana petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan pasien dan petugas kesehatan di puskesmas bersikap ramah dan sopan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Efridayanti, 2021) dengan judul Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan

pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu didapatkan hasil Jaminan (*Assurance*) berisi tentang Dokter selalu ramah kepada setiap pasien yang datang keruangannya, Perilaku dokter menimbulkan rasa aman, Tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu memiliki pengetahuan yang baik dan mampu melayani pasien, dan Semua tenaga kesehatan Puskesmas Aek Batu selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang. Dimensi Jaminan telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dengan kategori sangat baik sebanyak 154 orang (65%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (8%). Dan pada kategori Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kategori sangat baik sebanyak 143 orang (60,3%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Di Kota Banjarmasin sebagian besar dalam kategori baik dalam memberikan pelayanan pasien yang melakukan rawat jalan tanpa membedakan penanganan dan bersedia mendengarkan keluhan dari pasien, serta bersikap ramah dan sopan artinya dalam hal pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dari semua kualitas pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan kesehatan seluruh lapisan masyarakat.

Dari hasil peneliti pada kuesioner kualitas pelayanan didapatkan poin rendah pada bagian Bukti Langsung (*Tangibles*) menunjukkan hasil cukup baik tetapi lebih rendah dari soal yang lain. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tambunan Efridayanti (2021) yang

menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu Kabupaten Labuhan batu Selatan (Efridayanti, 2021).

Dari uraian diatas peneliti berasumsi bahwa pasien masih merasa cukup baik walaupun belum sepenuhnya baik terhadap kualitas pelayanan di puskesmas, dengan demikian pentingnya peningkatan unsur-unsur Tangibles seperti menjaga lingkungan yang bersih dan nyaman, memfasilitasi ruang tunggu dan tempat duduk yang cukup untuk menampung pasien yang datang serta petugas yang berjaga di puskesmas selalu menjaga kerapiannya agar dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari dimensi tangible akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin Pada

Berdasarkan hasil penelitian sesuai pada tabel 3 tentang kepuasan pasien di Puskesmas Di Kota Banjarmasin didapatkan hasil dari 96 responden yaitu sebanyak 70 orang (88,9%) merasa puas, 25orang (11,1%) merasa cukup puas dan 1 orang (1,0%) merasa Kurang puas dengan Tingkat Kepuasan di Puskesmas Di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Efridayanti, 2021) Menunjukkan Bahwa dari 237 responden (64,1%) merasa sangat puas, (34,2%) merasa puas dan (1,7%) merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas aek batu. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Wenderi, 2022) yakni kepuasan pasien di Puskesmas Haruai didapatkan hasil sebagian besar responden yaitu sebanyak 32

orang (88,9%) merasa puas dan 4 orang (11,1%) merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan perawat di Puskesmas Harui.

Kepuasan pasien adalah seberapa besar akan manfaat dari pelayanan yang didapatkan pasien dari suatu layanan, apakah sesuai atau tidak dengan apa yang menjadi harapan pasien (Efridayanti, 2021). Kepuasan pasien merupakan harapan akan suatu kepuasan yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pengobatan atau hasil pengobatan yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan pasien (Sihaloho, 2022). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan pelayanan yang diberikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja atau kualitas pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, pengunjung akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pengunjung akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Apriliana & Sukaris, 2022).

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan (Suciati & Zaman, 2023).

Hasil analisis peneliti pada kuesioner kepuasan pasien didapatkan poin tertinggi pada bagian empati atau keistimewaan yang berisi Petugas kesehatan selalu perhatian terhadap masalah

penyakit pasien. Peneliti berasumsi bahwa sikap perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pasien akan membuat pasien seperti diperlakukan dengan istimewa maka dari itu pentingnya petugas kesehatan selalu memberikan perhatiannya kepada pasien yang datang berkunjung agar bisa tercapainya kepuasan pasien. Kemudian Hasil analisis peneliti pada kuesioner Kepuasan Pasien didapatkan poin rendah pada daya tanggap atau kesesuaian menunjukkan hasil cukup puas tetapi lebih rendah dari soal yang lain yang berisi Ketepatan waktu dokter dalam memberikan layanan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin dikategorikan Puas terhadap pelayanan yang diberikan karena sebagian besar responden Puskemas Di Kota Banjarmasin menyebutkan merasa puas dengan kualitas pelayanan Kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan Total 79 orang memiliki kualitas pelayanan Baik, 13 orang diantaranya memiliki Tingkat Kepuasan dengan kategori Cukup Puas dan 66 orang memiliki kategori Puas. Kualias Pelayanan Cukup Baik dengan total 16 orang, 12 orang diantaranya memiliki tingkat kepuasan dengan kategori Cukup puas dan 4 Orang memiliki kategori Puas. Kemudian 1 orang yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik terhadap kepuasan pasien 1 orang dengan kategori kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas

Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin pada Tahun 2024 didapatkan nilai p value $0,001 < \alpha 0,05$ artinya dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan angka koefisien korelasi pada hasil penelitian didapatkan nilai 0,528 maka tingkat korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah hubungan sedang atau cukup kuat. Pelayanan Kesehatan dapat diartikan sebagai upaya yang diselenggarakan secara individu atau bersama-sama di dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Amos et al., 2022).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Hariyako et al., 2021). Pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat harus berkualitas baik atau sekurang kurangnya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berobat di Puskesmas dan berminat untuk berobat kembali ke Puskesmas.

Kepuasan pasien adalah buah hasil dari layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kualitas atau mutu

pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan berdampak pada hasil pada pelayanan kesehatan artinya akan berdampak pada status kesehatan. Pentingnya memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien karena pasien yang puas akan mematuhi jalannya pengobatan yang diberikan dan mereka akan mau datang untuk berobat Kembali, dengan kata lain pelayanan kesehatan yang berkualitas akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Noviyanti, 2019).

Hasil analisa dari peneliti menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dalam mewujudkan perasaan puas dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, tenaga kesehatan di puskesmas dituntut untuk dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat yang merupakan keharusan bagi setiap muslim untuk tetap menjaga hubungan baik sesama manusia, sama halnya dalam konteks memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini berarti semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, dikarenakan Kualitas pelayanan yang diberikan berkaitan erat dengan Tingkat kepuasan pasien yang diterima.

Uraian teori diatas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Efridayanti, 2021) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu yang menunjukkan dari 237 responden sebanyak 152 orang (64,1%) merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan, dengan nilai p value 0,001 dimana $< \alpha$ 0,05 artinya ada hubungan yang signifikan tentang Kualitas Pelayanan

Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wenderi, 2022) yang menunjukkan dari 36 responden sebanyak 22 orang (61,1%) merasa kualitas pelayanan perawat di Puskesmas Harui dalam kategori baik dan 32 orang (88,9%) merasa puas dengan kualitas pelayanan perawat di Puskesmas Harui.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat diketahui dengan meningkatkan mutu yang berkualitas dalam pelayanan kesehatan kepada pasien maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien, dan pasien yang merasa puas merupakan aset berharga bagi Puskesmas karena mereka akan terus memilih tempat jasa pelayanan yang telah diterima dengan baik atau memuaskan. hal ini dapat diartikan fasilitas kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kesehatan masyarakat.

KESIMPULAN

Terdapat Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Di Kota Banjarmasin tahun 2024 dengan nilai p value $0,001 < \alpha$ (0.05), dimana H1 diterima dan H0 ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dan angka koefisien korelasi bernilai 0,528 yang artinya tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah korelasi sedang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di dapatkan maka diberikan saran saran untuk kedepanya sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dalam bidang keperawatan dan pengalaman serta kemampuan dalam melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

b. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan atau informasi tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Di Kota Banjarmasin agar bisa mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan landasan atau sumber acuan dalam melakukan penelitian dan disarankan menggunakan indikator kualitas pelayanan lainnya dalam melihat hubungan kepuasan pasien dan menggunakan analisis penelitian lainnya agar menghasilkan karya ilmiah yang lebih luas terhadap hubungan kepuasan pasien yang terjadi.

& Pinandari, A. W. (2022). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Get Press (Asmalinda (ed.); Cetakan Pe). PT.Global Eksekutif Teknologi.

Amaliah, N., Patmisari, B., & Aripin, Z. (2024). Pengetahuan Dan Masa Kinerja Berhubungan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rsud Di Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Sriwijaya*, 11.

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498-504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>

Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 1(2), 425-434.

Efridayanti, T. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu*. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal homepage: http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB*, 37, 44.

Hariyako, Y., Yanuarius, D., & Susisantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. 17(2), 169-178.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Indonesian Health Scientifie Journal*, 6(2), 195-204.

Amos, J., Rahmawati, Kartika, M. N. D., Wahyurianto, Y., Aji, S. P., Suprpto, Maisyarah, Mahaza,

- Hasrul, M. (2020). Aspek Hukum Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). *LEGISLATIF*, 3(2), 385-398.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Lampus, V, S, C., Umboh, A., & Manampiring, E, A. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUPProf. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150-160.
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiati. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 79-88.
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesehatan*, 8(1), 39-46.
- Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1-8.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Noviyanti. (2019). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Panggabean, N. T., & Marpaung, P. A. (2019). Gambaran Aplikasi Peningkat Pasien Tb Paru Berbasis Sms Gateway Di Puskesmas Glugur Darat. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 655-660. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i2.89>
- Rahma Neville Sani, A., Millati, R., Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan, F., & Artikel Abstrak, I. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Gawat Darurat (Igd). *Journal Of Emergency Nursing Care*, 1(1), 2024.
- Saiful, & Lexy, K. (2023). Pengetahuan Dan Sikap Masyarakat Tentang Sarana Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Desa Binangga Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*, 23(2), 84-91.
- Santi, N. A., Aramico, B., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2300-2306. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/17085>
- Saragih, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. *Antigen: Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Ilmu Gizi*, 1(3), 01-07.
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan

- dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
- Sholeh, M. I. (2023). Pengakuan dan reward dalam manajemen sdm untuk meningkatkan motivasi guru. *COMPETITIVE: Journal of Education*, 2(4), 212-234.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Suriani, R. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan “Keandalan” dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia*, 3(1).
- Wenderi, M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Haruai Kabupaten Tabalong Tahun 2022. universitas muhammadiyah banjarmasin.
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5(1), 69-79. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/11165>
- Zulailiah, Y., Hadrianti, D., & Saherna, J. (2022). Stres Pada Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisa di Rsud Ulin Banjarmasin. *Jikes: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 40-46.