

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tawaeli

Dita^{1*}, I Made Rio Dwijayanto², Masri Dg. Taha³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara, Jl. Untad I, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah
E-mail: dittaseptiani998@gmail.com

*Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.5216>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 25 Jan 2026

Revised: 31 Jan 2026

Accepted: 06 Feb 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas Tawaeli.

Keywords:

Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Outpatients, Tawaeli Community Health Center.

ABSTRACT

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan yang belum berjalan secara maksimal, seperti waktu tunggu yang cukup lama, komunikasi yang kurang berjalan efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta keterbatasan fasilitas pendukung, dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pasien dan memengaruhi penilaian mereka terhadap mutu pelayanan. Dalam hal ini, Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan dasar diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, dan bermutu. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli. Metode: Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli, dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden yang diperoleh melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner untuk menilai kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui analisis univariat dan bivariat, dengan pengujian hubungan antarvariabel menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik (78,6%), namun sebagian besar pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima (83,9%). Hasil uji Chi-Square memperoleh nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Simpulan: Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli.

Health service quality is a key determinant of patient satisfaction at primary health care facilities. Suboptimal services, such as long waiting times, ineffective communication, and limited facilities, can reduce patients' perceptions of service quality. Community Health Centers (Puskesmas) as primary health care providers are required to deliver fast, accurate, and high-quality services. This study was conducted to examine the association between service quality and outpatient satisfaction at the Tawaeli Community Health Center. Methods: A cross-sectional quantitative approach was used in this study, with the population consisting of all outpatients at Tawaeli Community Health Center, with a sample of 56 respondents selected using accidental sampling. Data were collected using service quality and patient satisfaction questionnaires. Data were analyzed through univariate and bivariate statistical procedures, with the Chi-Square test applied to assess the relationship between variables. Results: Most respondents rated the service quality as fairly good (78.6%), while the majority of patients reported being dissatisfied (83.9%). The Chi-Square test showed a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). Conclusion: There is a significant relationship between service quality and outpatient satisfaction at Tawaeli Community Health Center.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Dita, et al. (2026). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tawaeli, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.5216>

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kehidupan masyarakat. Puskesmas yang berfungsi sebagai fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama, memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas kepada masyarakat, khususnya di daerah terpencil dan pedesaan (Fauziah Kurnia Permatasari et al., 2024). Keberhasilan layanan kesehatan di Puskesmas dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pasien yang mencerminkan sejauh mana ekspektasi pasien sesuai dengan pengalaman nyata yang mereka alami (Silvia Haniwijaya Tjokro, 2025). Kepuasan pasien menjadi ukuran penting dalam menilai apakah pelayanan kesehatan yang diterima telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat mencerminkan tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Meisyaroh et al., 2023).

Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh World Health Organization (WHO), diperkirakan setiap tahun terjadi sekitar 5,7 hingga 8,4 juta kematian di negara berpenghasilan rendah dan menengah yang disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan. Jumlah tersebut merepresentasikan kurang lebih 15% dari keseluruhan angka kematian yang terjadi di negara-negara tersebut (Sri & Sariyunita, 2023). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar nasional mengenai tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal, seluruh indikator kepuasan pasien ditargetkan mencapai tingkat pencapaian sebesar 100%. Apabila tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada di bawah ketentuan tersebut, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan (Wartiningih, Kaka & Ritunga, 2024).

Data dari Puskesmas Tawaeli menunjukkan bahwa pada tahun 2024 kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 8,556 orang dari 43,181 jumlah penduduk, puskesmas induk tawaeli membawahi 3 puskesmas pembantu yaitu : pustu kayumalue pajeko, pustu talise, dan pustu kitapura, dan membawahi 3 poskesdes yaitu: poskesdes liku, poskesdes barakah, dan poskesdes kabelota. Hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, yang menjadi dasar evaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tawaeli. Keluhan pasien terutama terkait kurang optimalnya pengelolaan waktu kerja petugas, seperti ketidaksesuaian jadwal kedatangan dokter, keterlambatan petugas administrasi, serta lambatnya respons pelayanan. Selain itu, perilaku petugas yang kurang fokus, seperti berinteraksi dengan rekan kerja atau menggunakan telepon genggam saat melayani pasien, turut memperpanjang waktu pelayanan. Kurangnya keramahan petugas administrasi dan sistem pendataan pasien yang masih manual juga dinilai memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional menggunakan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*), di mana variabel kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dianalisis secara bersamaan pada satu periode waktu (Notoatmodjo, 2018 dalam Adiputra et al., 2021). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tawaeli pada bulan Oktober 2025. Populasi penelitian terdiri atas 125 pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Tawaeli dalam tiga bulan terakhir, dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua instrumen penelitian, yaitu kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner kualitas pelayanan berjumlah 35 pernyataan dengan skala Likert empat poin (1–4) yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Wardaningsih et al., 2021). Sementara itu, kuesioner kepuasan pasien terdiri dari tujuh pernyataan dengan pilihan jawaban “ya” (skor 2) dan “tidak” (skor 1), yang mengukur kepuasan pasien berdasarkan indikator mutu pelayanan, aksesibilitas, hubungan antar manusia, serta sistem pelayanan. (Ahmad et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 – 21 Oktober 2025 di Puskesmas Tawaeli. Penelitian ini berlangsung selama 7 hari dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang akan dijadikan sampel. Sebelum pemberian kuesioner peneliti terlebih dahulu menjelaskan mengenai dari tujuan dan manfaat penelitian. Setelah itu peneliti meminta permohonan atau *informed consent* menjadi responden agar menjadi bukti. Kemudian peneliti memberikan kuesioner melalui kuesioner pengisian langsung di kertas yang telah disiapkan oleh peneliti. Setelah itu data diperoleh selama penelitian ini berlangsung baik, selanjutnya langsung diolah sesuai dengan teknik pengolahan data yang ada untuk memperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia, Jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan

Karakteristik Subjek	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
Remaja akhir (17- 25 tahun)	16	28,6
Dewasa awal (26-35 tahun)	7	12,5
Dewasa akhir (36-45 tahun)	20	35,7
Lansia awal (46-55 tahun)	9	16,1
Lansia akhir (56-65 tahun)	3	5,4
Manula > 56 tahun	1	1,8
Jumlah	56	100
Jenis Kelamin		
Laki- Laki	27	48,2
Perempuan	29	51,8
Jumlah	56	100
Pendidikan		
SD	2	3,6
SMP	4	7,1
SMA	32	57,1
SARJANA	18	32,2
Jumlah	56	100
Pekerjaan		
Belum Bekerja	11	19,6
PNS	11	19,6
Wiraswasta	7	12,5
IRT	12	21,4
Karyawan Swasta	12	21,4
Petani	3	5,4
Jumlah	56	100

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia dewasa akhir. (36–45 tahun) sebanyak 20 orang (35,7%), yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli berada pada usia produktif. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 29 orang (51,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 27 orang (48,2%), yang menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan sarjana yaitu 32 orang (57%), yang menandakan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kelompok ibu rumah tangga (IRT) dan karyawan swasta, masing-masing sebanyak 12 orang (21,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawaeli banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan latar belakang pekerjaan yang beragam.

Tabel 2. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawaeli

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang baik	2	3,6
Cukup baik	44	78,6

Baik	9	16,1
Sangat baik	1	1,7
Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel 2. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawaeli berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 44 responden (78,6 %) sedangkan kategori baik terdapat 9 responden (16,1%), dan 2 responden dengan kategori kurang baik (3,6%) dan dalam kategori sangat baik terdapat 1 responden (1,8%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase %
Sangat puas	9	16,1%
Tidak puas	47	83,9%
Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (83,9%), merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan Jumlah responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan adalah sebanyak 9 responden (16,1%).

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tawaeli

Kualitas Pelayanan	Kepuasan pasien						P value
	Sangat Puas		Tidak Puas		Total		
	f	%	f	%	F	%	
Kurang baik	0	0	2	4,2	2	3,6	0,000
Cukup baik	0	0	44	93,6	44	78,6	
Baik	8	88,8	1	2,2	9	16,1	
Sangat baik	1	11,2	0	0	1	1,7	
Total	9	100	47	100	56	100	

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa dari 56 responden terdapat 2 responden (3,6%) yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dan seluruhnya menyatakan tidak puas. Sebanyak 44 responden (78,6%) menilai kualitas pelayanan cukup baik dengan sebagian besar di antaranya menyatakan tidak puas (93,6%). Sementara itu, 9 responden (16,1%) menilai kualitas pelayanan baik, dengan 8 responden (88,8%) di antaranya menyatakan sangat puas. Selain itu, terdapat 1 responden (1,7%) yang menilai kualitas pelayanan sangat baik dan menyatakan sangat puas. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *pearson chi square* yang disajikan pada table 4. nilai probabilitas 0,000 Menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli.

Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawaeli

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawaeli berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 44 responden (78,6 %) sedangkan kategori baik terdapat 9 responden (16,1%), dan 2 responden dengan kategori kurang baik (3,6%) dan dalam kategori sangat baik terdapat 1 responden (1,8%).

Menurut asumsi peneliti, kualitas pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman bagi pasien. Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar responden menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tawaeli, khususnya pada aspek ketepatan waktu pelayanan, keterlambatan tenaga medis, serta keterbatasan fasilitas yang tersedia. Temuan tersebut tercermin dari jawaban responden pada kuesioner kualitas terutama pada butir-butir pernyataan yang mencakup: Pada pernyataan (dimensi reliability), yang menilai kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP)

Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum merasakan kepuasan secara optimal terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan yang

berfokus pada ketepatan waktu, daya tanggap, sikap petugas, serta perbaikan fasilitas perlu menjadi prioritas agar pasien dapat merasakan kepuasan pelayanan yang maksimal.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Permatasari, 2024) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas karanganyar. penelitian serupa juga di lakukan oleh Asnia Minarti et al. (2024) Penelitian di Puskesmas Batu-Batu menunjukkan bahwa berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. pelayanan yang berkualitas baik dari segi sikap tenaga medis, ketepatan waktu, maupun kenyamanan fasilitas, akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Puskesmas memiliki peranan yang sangat strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, sebagai fasilitas tingkat pertama, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang tinggi serta mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan tetap berlandaskan pada prinsip *servqual*, penerapan manajemen mutu terpadu menjadi bagian penting dari gerakan peningkatan kualitas yang harus di terapkan oleh setiap institusi pelayanan kesehatan masyarakat sebagai konsumen kini memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap mutu pelayanan kesehatan, sehingga puskesmas yang mampu memberikan pelayanan optimal akan lebih dipercaya dan diminati oleh pasien (Yuniar et al., 2025).

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator-indikator dari model SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Setiap dimensi ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dengan mengoptimalkan kelima aspek tersebut, Puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien, mendorong loyalitas melalui kunjungan ulang, serta memperoleh rekomendasi positif dari pasien. (Yuniar et al., 2025).

Kualitas pelayanan kesehatan di suatu puskesmas dapat diukur dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, penilaian terhadap kualitas pelayanan pada dasarnya berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan, yang menilai berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan, pengakuan terhadap mutu dan keunggulan suatu pelayanan tidak ditentukan oleh penyedia layanan, melainkan oleh penerima layanan itu sendiri, pasien cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman pribadi yang diperoleh selama proses pelayanan berlangsung, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan menganggap pelayanan tersebut kurang baik dan tidak memuaskan (Suwuh et al., 2023)

Menurut Anggraeni & Adriansyah, (2022), Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima memengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan pada kunjungan berikutnya. Sebaliknya, jika pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak memadai, mereka cenderung tidak akan kembali dan memilih fasilitas kesehatan lain. Kepuasan pasien tercapai ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, sehingga terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dengan tingkat kepuasan pasien (Anggraeni & Adriansyah, 2022). Peningkatan kepuasan pasien dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Wartiningih et al., 2024).

Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Tawaeli

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (83,9%), merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan responden yang puas terhadap pelayanan rawat jalan sebanyak 9 responden (16,1%).

Menurut asumsi peneliti, rendahnya tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh belum optimalnya penerapan aspek pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pasien. Hal ini terlihat dari hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien, dimana sejumlah butir pernyataan memperlihatkan tanggapan negatif dari responden, terutama pada:

Pernyataan 7, yang menilai keseluruhan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima, sudah sesuai dengan harapan mereka atau belum. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, sebagian pasien menyatakan belum mendapatkan perhatian yang memadai dari tenaga kesehatan, terutama dalam hal komunikasi yang jelas, sikap empatik, serta ketepatan waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan secara menyeluruh.

Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai apabila tenaga kesehatan mampu menerapkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien, mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, serta meningkatkan kemampuan komunikasi dan sikap empati terhadap pasien. Selain itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik dan sistem pelayanan yang lebih efisien juga perlu diperhatikan agar persepsi positif dan kepuasan pasien dapat meningkat secara signifikan.

Asumsi ini sejalan dengan penelitian (Mujiyati, 2025) yang menyatakan bahwa dimensi, daya tanggap, dan kejelasan informasi merupakan factor utama yang memengaruhi kepuasan pasien di puskemas, juga mendukung bahwa keterlambatan pelayanan dan kurangnya komunikasi efektif menjadi penyebab utama menurunnya kepuasan pasien, sementara itu, (Lestari et al., 2025) yang menemukan bahwa sikap sopan, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan dasar.

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata sebagaimana ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi, mutu pelayanan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan, pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (Arifuddin et al., 2023).

Pada penelitian (Karolina, 2022), mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, penggunaan layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri.

Berdasarkan table 4.1 usia responden pada penelitian ini diketahui sebagian besar memiliki usia 30 tahun ke atas termasuk dalam kategori usia dewasa akhir 36-45 tahun. Hal ini sepadan dengan penelitian Debora Egyita Sitepu & Annisa Primadiamanti (2022), Dari penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 30 tahun ke atas, termasuk dalam kategori dewasa akhir (36-45 tahun). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya diperoleh baik melalui pendidikan maupun pengalaman lainnya, sedangkan pada rentang usia 17-25 tahun, yang merupakan usia produktif dimana individu umumnya memiliki semangat belajar yang tinggi serta keterbukaan terhadap pengetahuan baru, namun demikian pada usia ini tingkat pengalaman masih relative terbatas dibandingkan usia yang lebih dewasa, sehingga dapat memengaruhi tingkat pengetahuan yang dimiliki responden.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli

Berdasarkan analisis bivariat yang disajikan pada Tabel 4, dari 56 responden, sebanyak 44 responden (78,6%) menilai kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, meskipun sebagian besar dari kelompok ini menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, terdapat 9 responden (16,1%) yang menilai kualitas pelayanan baik, dengan 8 di antaranya (88,8%) menyatakan sangat puas. Sementara itu, 2 responden (3,6%) yang menilai kualitas pelayanan kurang baik seluruhnya merasa tidak puas, dan 1 responden (1,7%) yang menilai pelayanan sangat baik menyatakan sangat puas.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan demikian hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli.

Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli. Berdasarkan hasil analisis, sebanyak 98,2% responden menunjukkan pola hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Responden yang menilai kualitas pelayanan baik hingga sangat baik sebagian besar menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 9 responden (16,1%). Sebaliknya, responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dan cukup baik cenderung menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 46 responden (82,1%). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin rendah kualitas pelayanan yang diterima, semakin besar kemungkinan pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bangun et al., 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

Pada penelitian Lestari et al., (2025) yang mengatakan bahwa Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang menentukan keberhasilan proses pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima layanan. Mutu pelayanan kesehatan tercermin dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta disertai dengan penyampaian informasi medis yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini menjadi penting mengingat pasien menilai kualitas pelayanan tidak hanya berdasarkan hasil akhir pengobatan, tetapi juga dari keseluruhan proses pelayanan yang mereka alami. Oleh karena itu, tenaga kesehatan dituntut untuk memiliki kompetensi profesional dalam menjalankan tugas, termasuk kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar, menjalin komunikasi yang efektif, serta menunjukkan sikap empati kepada pasien. Kompetensi tersebut berpengaruh secara langsung terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan; ketika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara profesional, pasien akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik, sehingga tingkat kepuasan pasien meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang belum optimal berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap puskesmas.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Perawat dituntut memiliki kompetensi profesional yang mencakup kemampuan memberikan asuhan keperawatan, komunikasi terapeutik, ketepatan dalam pengkajian, serta kemampuan memberikan edukasi kesehatan secara jelas dan komprehensif (Karolina, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Puskesmas Tawaeli maka disimpulkan bahwa :

1. Sebagian besar pasien rawat jalan menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Tawaeli cukup baik
2. Sebagian besar pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli merasa tidak puas
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tawaeli.

REFERENSI

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Denpasar: Yayasan Kita Menulis.
- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2).
- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis pengaruh pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), 1–6.
- Arifuddin, A., Malik, S. A., & Supirno. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara. *Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)*, 6(6), 552–562.
- Bangun, H., Meilina, R., & Farmasi, F. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. *Sehat Rakyat*, 4(2), 330–337. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v4i2.4416>
- Debora Egyita Sitepu, & Annisa Primadiamanti. (2022). Hubungan usia, pekerjaan, dan pendidikan pasien terhadap tingkat pengetahuan DAGUSIBU di Puskesmas wilayah Lampung Tengah. *Jurnal Kesehatan*, 5(1), 53–64.
- Karolina. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Lestari, R., Gunade, D. T., Salim, H., & Studi, P. A. (2025). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Administrasi Publik*, 190–201.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Minarti, A., Rahmah, P., Surlanti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 7(1), 75–81. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253>

- Mujiyati, M. (2025). Hubungan komunikasi efektif petugas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Negara*, 6, 26–36.
- Permatasari, F. K. (2024). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(1), 41–46. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i1.91>
- Sri, R., & Sariyunita, S. D. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Antigen: Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Gizi*, 1(3), 01–07.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E. (2023). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Wardanengsih, E., Rijal, S., & Mallapiang, A. I. (2021). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 253–256. <https://doi.org/10.35892/jikd.v14i3.240>
- Wartiningih, K., Kaka, W. A. M., & Ritunga, I. (2024). Hubungan kualitas layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 1–9.
- Yuniar, N., et al. (2025). Hubungan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Abeli: Literature review. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(2), 370–384. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i2.506>