

## Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa

<sup>1</sup>Muhammad Rahmat Ramadhan Aras, <sup>2</sup>Sunandar Said, <sup>3</sup>Mardhatillah,  
<sup>4</sup>Khaeriyah Adri

<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Administrasi Kesehatan (Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang)

Email: [1rahmataras221103@gmail.com](mailto:rahmataras221103@gmail.com), [2nandarnurse@gmail.com](mailto:nandarnurse@gmail.com),  
[3mardhatillahds92@gmail.com](mailto:mardhatillahds92@gmail.com), [4reekhaeriyah@gmail.com](mailto:reekhaeriyah@gmail.com).

---

### **Kata kunci**

*Patient Satisfaction,  
Service Quality,  
Service Quality,  
Human Resources,  
Maiwa Community  
Health Center*

### **Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa belum sepenuhnya maksimal meskipun telah memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku. Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Maiwa dengan tujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan desain *cross-sectional* dengan total populasi pasien rawat inap sebanyak 99 pasien dan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* yang menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 79 sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-square* untuk melihat hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, ada hubungan antara kualitas pelayanan, sumber daya manusia dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, dengan p-value sebesar 0,034 (< 0,05). Sumber Daya Manusia juga menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan p-value 0,000 (< 0,05). Begitu pula dengan Mutu Pelayanan diperoleh p-value sebesar 0,022 (< 0,05).

### **Keywords**

*Policy  
Implementation,  
Family Planning,  
Patient Satisfaction,*

### **Abstract**

*Patient satisfaction is an important indicator in efforts to improve the quality of health services in health care facilities. Low patient satisfaction rates will impact the development of Community Health Centers. The level of patient satisfaction at Maiwa Community*

---

*Long-Term  
Contraceptive  
Methods.*

*Health Center is not fully optimal even though it has provided services according to applicable standards. This study will be conducted at Maiwa Community Health Center with the aim of analyzing the relationship between service quality, human resource competency and service quality with patient satisfaction at Maiwa Community Health Center. This study uses a quantitative approach using a cross-sectional design with a total population of 99 inpatients and a sampling technique of simple random sampling using the Slovin formula to obtain 79 samples. Data were collected through questionnaires, observations, and interviews, then analyzed using the Chi-square test to see the relationship between variables. The results of the study indicate that there is a relationship between service quality, human resources and service quality with patient satisfaction at Maiwa Community Health Center. Service quality has a significant relationship with patient satisfaction, with a p-value of 0.034 (<0.05). Human Resources also showed a significant relationship, with a p-value of 0.000 (<0.05). Similarly, Service Quality obtained a p-value of 0.022 (<0.05).*

---

## **Pendahuluan**

Seiring dengan perkembangan dunia yang semakin mengglobalnya pangsa pasar, maka peluang pun terbuka lebar dan persaingan pun semakin ketat sehingga akan semakin sulit diprediksi. Oleh karena itu, kondisi ini menciptakan dan mengharuskan perusahaan untuk menciptakan produk yang unggul dan mampu bersaing, sehingga dengan produk yang unggul dan terus menerus mampu memberikan nilai jual suatu produk atau jasa yang bermutu sebaik-baiknya kepada pelanggan atau pasien. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), mulai tanggal 1 Januari 2014, setiap Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta yang bekerja sama dengan BPJS, wajib melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pembiayaannya menjadi tanggung jawab Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Rini Susanti & Victor E. D Palapessy, 2021).

Pelayanan kesehatan diatur dalam kebijakan yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) mengenai kesehatan, yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap individu atau warga Negara Republik Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan Negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan pemenuhan hak hidup bagi seluruh warganya. Selain itu, pasal ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk. Pelaksanaan pelayanan kesehatan tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga setiap pemerintah daerah diwajibkan untuk menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh penduduknya (Yanti et al., 2022).

Peningkatan kesadaran masyarakat mengenai kesehatan menyebabkan adanya permintaan yang lebih tinggi untuk pelayanan kesehatan yang lebih baik (Mardhatillah et al., 2024). Salah satu langkah untuk menghadapi situasi ini adalah dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya yang berkelanjutan untuk mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dalam jasa pelayanan kesehatan. Dengan semakin tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan harus ditingkatkan guna memberikan kepuasan kepada pasien. (Administrator et al., 2019)

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terdapat berbagai langkah yang perlu diambil, salah satunya adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan (D. Febrianti et al., 2020). Pelayanan kesehatan dapat dianggap berkualitas tinggi apabila pasien merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan ini menjadi indikator mutu di fasilitas kesehatan, yang berfungsi sebagai aset untuk menarik pasien yang setia. Mutu pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien mencakup lima dimensi yang dikenal sebagai Service Quality, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. (Rini Susanti & Victor E. D Palapessy, 2021)

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%), sedangkan indeks kepuasan pasien di Indonesia tercatat sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat. Jika data ini dibandingkan dengan Standar Minimal Kepuasan Pasien yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yaitu di atas 95%, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tersebut tidak memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan data Puskesmas Maiwa pasien rawat inap yang tercatat pada bulan Oktober sebanyak 30 pasien, pada bulan November sebanyak 33 pasien, dan pada bulan Desember sebanyak 36 pasien. Jika dibandingkan dengan bulan Oktober, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah pasien rawat inap. Oleh karena itu, melihat tingginya peningkatan jumlah pasien rawat inap, sehingga perlu dilakukan evaluasi terkait pelayanan yang ada di Puskesmas Maiwa.

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dapat diartikan sebagai perbandingan antara persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dan harapan yang dimiliki sebelum menerima layanan tersebut. Apabila harapan tersebut terpenuhi, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mungkin kurang memadai. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh ekspektasi mereka, sehingga penting untuk mengembangkan strategi peningkatan kepuasan pasien berdasarkan pemahaman yang mendalam dan tepat (Tiara Putri Ryandini, 2019).

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang terdapat di setiap kecamatan (Mardhatillah et al., 2022). Puskesmas berperan sebagai unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan, tempat pembinaan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan, serta sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan kegiatan secara komprehensif, terintegrasi, dan berkelanjutan di wilayah tertentu. Pelayanan berkualitas sangat penting karena merupakan hak setiap pelanggan dan dapat memberikan kesempatan untuk bersaing dengan penyedia layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai yang diberikan memiliki dampak langsung terhadap pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka alami. Dalam konteks mutu pelayanan kesehatan, kinerja dapat mencerminkan tingkat keunggulan dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien tidak hanya diukur berdasarkan rata-rata kepuasan masyarakat, tetapi juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan (Anggi Anggreni Ayu Amishela et al., 2025). Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Ihsanul Marif menunjukkan bahwa Penurunan jumlah pasien dapat disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pandangan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di RSUD Scholoo keyen. Dimana berdasarkan hasil wawancara dan observasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah 70-80%. Beberapa faktor kualitas pelayanan adalah, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas, dan kebersihan ruangan. Penelitian Aliman (2020) di Malaysia menunjukkan bahwa dari kelima dimensi Servqual, yang paling berpengaruh yaitu tangible, reliability dan assurance, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Woldeyohanes dan Woldehaimano (2015) dengan judul *Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia*. Proporsi kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 117 (61,9%). Kebersihan bangsal 145 (76,7%) dan waktu untuk kembali ke rumah sakit 27 (14,3%) ditemukan memiliki proporsi tertinggi dan terendah responden puas. Pasien yang memiliki pendidikan formal 60 (76,9%) dan pasien dari daerah pedesaan 75 (68,8%) memiliki kepuasan lebih tinggi. Pasien di bidang medis 22 (61,1%) dan oftalmologi 10 (62,5%) bangsal kurang puas dibandingkan pasien di departemen lain (Administrator et al., 2019)

Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Puskesmas. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Yanti et al., 2022). Pasien yang

mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya (Baan, 2020). Kepuasan pelanggan dimulai dari pelayanan yang diberikan saat pelanggan pertama kali datang hingga pelanggan atau pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan rumah sakit dibentuk berdasarkan 4 prinsip mutu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan (Baan, 2020)

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Sulaiman et al., 2021). Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka puskesmas dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Mukhtar, 2020). Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut adanya pelayanan yang bermutu, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit fisik tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai yang dapat memberikan kenyamanan.

Dalam rangka pemerataan pelayanan kesehatan dan pembinaan kesehatan masyarakat, telah dibangun Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu. Sebagai sarana fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas dituntut untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pengguna layanan (Silfi Valenti Febrianti, 2020).

Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Karakteristik Puskesmas berbeda dengan institusi kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam menilai mutu pelayanan. Pelayanan kesehatan dapat dianggap berhasil jika mampu memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan menjadi isu

yang harus ditangani untuk meningkatkan mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan merupakan elemen krusial dalam pengembangan sistem penyediaan layanan yang responsif, dengan tujuan untuk mengurangi biaya kebutuhan dan waktu, serta memaksimalkan dampak layanan bagi populasi yang menjadi sasaran. (Susbianti et al., 2022)

Puskesmas Maiwa merupakan puskesmas yang beralamat di jalan Sultan Hasanuddin, Botto Mallangga, Maiwa, Enrekang, Sulawesi Selatan. Adapun permasalahan yang terjadi di Puskesmas Maiwa yaitu pasien yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan, sumber daya manusia serta mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, padahal pihak puskesmas sudah memberikan layanan sesuai aturan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan, sumber daya manusia serta mutu pelayanan pihak puskesmas terhadap kepuasan para pasien di Puskesmas Maiwa.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode cross sectional, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan mutu pelayanan (sebagai variabel independen) terhadap kepuasan pasien (sebagai variabel dependen) di Puskesmas Maiwa, Enrekang, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan pada Januari–Februari 2025, setelah terbitnya surat izin penelitian.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap Puskesmas Maiwa dari bulan Oktober hingga Desember 2024 sebanyak 99 pasien. Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 79 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan kriteria inklusi pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden dan dapat berkomunikasi baik, serta kriteria eksklusi pasien administratif, pasien gawat darurat, dan pasien dengan gangguan komunikasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi langsung, wawancara dengan pasien dan pihak puskesmas, studi pustaka, serta penyebaran kuesioner berisi pertanyaan tertutup terkait variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan meliputi lembar kuesioner dan dokumentasi lapangan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau Excel. Analisis data mencakup analisis univariat untuk melihat distribusi tiap variabel, dan analisis bivariat untuk melihat hubungan antar variabel menggunakan uji Chi Square. Selain itu, dilakukan pula uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner guna memastikan kualitas pengukuran data.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Maiwa, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan. Sebagai salah satu dari 13 kecamatan di kabupaten

tersebut, wilayah Maiwa memiliki populasi besar dan kondisi geografis pegunungan, menjadikannya wilayah strategis dalam pembangunan kesehatan.

Puskesmas Maiwa didirikan pada tahun 1975/1976 sebagai bagian dari kebijakan nasional yang mewajibkan setiap kecamatan memiliki puskesmas. Meski tergolong sebagai puskesmas non-rawat inap, fasilitas ini menyediakan layanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan umum, KIA, imunisasi, gizi, pengobatan penyakit menular dan tidak menular, serta berbagai program promotif dan preventif seperti posyandu dan kunjungan rumah.

Dikelola oleh tim yang terdiri dari tenaga medis, kesehatan masyarakat, gizi, laboratorium, dan administrasi, Puskesmas Maiwa berupaya memberikan pelayanan optimal meski dengan keterbatasan sumber daya. Melalui pendekatan pelayanan terpadu yang berfokus pada kebutuhan pasien serta dukungan lintas sektor, puskesmas ini menjadi lokasi yang tepat untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## B. Karakteristik Responden

Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, data demografi responden dikumpulkan dan dijelaskan pada tabel di bawah ini. Data terdiri dari 79 responden mengenai alamat, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir, Alamat dan Jenis Kelamin di Puskesmas Maiwa Tahun**

Karakteristik	N	%
<b>Usia</b>		
≤ 20 Tahun	10	12,7 %
20 - 35 Tahun	32	40,5 %
36 - 50 Tahun	23	29,1 %
≥ 50 Tahun	14	17,7 %
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	5	6,3 %
SD	21	26,6 %
SMP	18	22,8 %
SMA	26	32,9 %
Perguruan Tinggi	9	11,4 %
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100 %</b>
<b>Kelurahan/Desa</b>		
Bangkala	10	12,7 %
Botto Mallangga	8	10,1 %
Buntu Marana	4	5,1 %
Galonta	5	6,3 %
Latimojong	5	6,3 %
Malino	6	7,6 %

Paladang	5	6,3 %
Patondon Salu	8	10,1 %
Baringin	7	8,9 %
Batu Mila	5	6,3 %
Kaluppang	6	7,6 %
Tungka	5	6,3 %
Tuncung	5	6,3 %
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100 %</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	33	41,8 %
Perempuan	46	58,2 %
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui karakteristik responden menurut usia, pendidikan terakhir, alamat, dan jenis kelamin dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada usia produktif, khususnya kelompok 20-35 tahun (40,5%), diikuti usia 36–50 tahun (29,1%), di atas 50 tahun (17,7%), dan  $\leq 20$  tahun (12,7%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar adalah lulusan SMA (32,9%), disusul SD (26,6%), SMP (22,8%), perguruan tinggi (11,4%), dan tidak sekolah (6,3%).

Dilihat dari jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak (58,2%) dibandingkan laki-laki (41,8%). Mereka berasal dari berbagai desa di wilayah kerja Puskesmas Maiwa, dengan distribusi tertinggi dari Desa Bangkala, disusul oleh Botto Mallangga, Patondon Salu, Malino, Kaluppang, dan desa lainnya. Sebaran ini mencerminkan keterjangkauan dan pemanfaatan layanan Puskesmas Maiwa oleh masyarakat dengan latar belakang yang beragam.

### C. Hubungan Kualitas Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Maiwa Tahun 2025

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel penelitian. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan antar variabel sebesar alpha ( $\alpha$ ) 0,05. Jika hasil uji menunjukkan bahwa nilai  $p < 0,05$ , maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, yang berarti terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut ini adalah hasil dari analisis bivariat tersebut:

**Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Tahun 2025**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan pasien				Jumlah		<i>P-Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	42	38,1%	17	20,9%	59	59,0%	0,034
Kurang	9	12,9%	11	7,1%	20	20,0%	
Total	51	51,0%	28	28,0%	79	79,0%	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 79 responden, diketahui bahwa sebagian besar pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik merasa puas (42 responden atau 38,1%). Sementara itu, dari kelompok yang menilai kualitas pelayanan sebagai kurang, hanya 9 responden (12,9%) yang menyatakan puas, dan 11 responden (7,1%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0,034 ( $< 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik cenderung berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi

**Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Tahun 2025**

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Jumlah		P-Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	40	35,5%	15	19,5%	55	55,0%	0,022
Kurang	11	15,5%	13	8,5%	24	24,0%	
Total	51	51,0%	28	28,0%	79	79,0%	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 55 responden yang menilai mutu pelayanan sebagai baik, terdapat 40 responden (35,5%) yang merasa puas, dan 15 responden (19,5%) yang menyatakan tidak puas. Sementara itu, dari 24 responden yang menilai mutu pelayanan sebagai kurang, sebanyak 11 orang (15,5%) merasa puas dan 13 orang (8,5%) tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil uji chi-square, diperoleh nilai p-value sebesar 0,022, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien pun cenderung meningkat.

**Tabel 4. Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Tahun 2025**

Sumber Daya Manusia	Kepuasan pasien				Jumlah		P-Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	45	36,8%	12	20,2%	57	57,0%	0,000
Kurang	6	14,2%	16	7,8%	22	22,0%	
Total	51	51,0%	28	28,0%	79	79,0%	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari total 79 responden, sebanyak 45 responden (36,8%) yang menilai sumber daya manusia sebagai baik menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sementara 12 responden (20,2%) dari kelompok yang sama menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 22 responden yang menilai sumber daya manusia sebagai kurang, hanya 6 orang (14,2%) yang merasa puas, sedangkan 16 responden (7,8%) merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil uji chi-square, diperoleh p-value sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sumber daya manusia dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kompetensi dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Tahun 2025**

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Maiwa berada dalam kategori baik. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Secara teoritis, temuan ini mendukung konsep Servqual, khususnya pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Pasien merasa ditanggapi dengan cepat, dilayani secara profesional, dan diberikan pelayanan yang bersih dan nyaman, sebagaimana juga tercermin dalam wawancara pasien yang merasa "ditanggapi dengan cepat" dan "diberikan penjelasan yang jelas."

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mukhtar (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Maiwa. Hal ini memperkuat bahwa dimensi kualitas layanan yang diterapkan secara konsisten akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa yang menilai kualitas pelayanan kurang, mengindikasikan perlunya peningkatan standarisasi pelayanan terukur, mengadakan pelatihan komunikasi efektif, serta menyediakan sistem umpan balik pasien secara rutin agar dapat menilai apakah kualitas layanan telah sesuai harapan.

##### **2. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Tahun 2025**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menilai mutu pelayanan di Puskesmas Maiwa berada dalam kategori baik, sedangkan sisanya menilai masih kurang. Uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Artinya, mutu pelayanan yang dirasakan

oleh pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan puskesmas.

Dalam konteks penelitian ini, mutu pelayanan mencakup beberapa indikator utama, yaitu: keselamatan pasien, ketepatan diagnosis dan tindakan, kepatuhan terhadap prosedur standar operasional (SOP), serta kelengkapan sarana dan prasarana. Elemen-elemen ini merupakan bagian penting dari dimensi proses dan output pelayanan kesehatan, sebagaimana dijelaskan oleh teori kualitas pelayanan dari Krowinski dan Steiber (1996). Pelayanan yang bermutu bukan hanya dinilai dari sopan santun atau administrasi, tetapi juga dari akurasi tindakan medis dan hasil klinis yang diberikan kepada pasien.

Hasil wawancara pada pasien mengonfirmasi bahwa sebagian besar pasien merasakan bahwa petugas kesehatan telah bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang seragam di setiap kunjungan. Hal ini mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang menjadi tolok ukur mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan pasien terkait kurangnya ketepatan dalam diagnosis serta keterbatasan alat penunjang pemeriksaan, seperti alat laboratorium sederhana, tensimeter, dan alat pemantau tanda vital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek prosedural telah dijalankan, mutu hasil layanan (outcome) belum sepenuhnya optimal. Expectancy Disconfirmation Theory menjelaskan bahwa ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap mutu layanan dan kenyataan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan, meskipun prosedur telah dijalankan sesuai aturan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ryandini (2019), yang menyatakan bahwa mutu pelayanan yang tidak optimal akan berdampak langsung pada kepuasan pasien, bahkan ketika prosedur operasional sudah dijalankan. Wulansari (2020) juga menemukan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana menjadi salah satu penyebab utama pasien merasa tidak puas terhadap layanan puskesmas.

Puskesmas Maiwa perlu menyediakan sarana penunjang medis yang memadai dan rutin melakukan pemeliharaan alat, juga melakukan audit mutu pelayanan secara berkala, termasuk pengawasan atas akurasi diagnosis dan Tindakan dan memberikan pelatihan berkelanjutan bagi petugas kesehatan dalam penerapan clinical pathway dan peningkatan keterampilan teknis.

Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan tidak boleh berhenti pada kepatuhan administratif saja, tetapi harus mencakup penguatan sumber daya teknis, pelayanan berbasis kebutuhan pasien, serta konsistensi hasil klinis agar kepuasan pasien benar-benar dapat dicapai secara menyeluruh.

### 3. Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menilai bahwa sumber daya manusia (SDM) di Puskesmas Maiwa tergolong baik. Hasil analisis statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas SDM dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas SDM, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Temuan ini konsisten dengan Expectancy Disconfirmation Theory (Oliver, 1980), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. SDM yang kompeten, ramah, jujur, dan mampu menjelaskan prosedur secara komunikatif dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang bernilai bagi pasien. Kondisi ini memicu terjadinya positive disconfirmation, yakni kepuasan karena pelayanan melampaui ekspektasi awal.

Dari hasil wawancara mendukung temuan tersebut. Beberapa pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan mampu “*menjelaskan kondisi dengan bahasa yang mudah dipahami*” serta “*menunjukkan sikap sopan dan ramah*”, yang membuat mereka merasa dihargai dan diperhatikan secara personal. Namun demikian, terdapat pula keluhan mengenai keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu lebih lama, terutama pada jam-jam sibuk.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Sakban (2021) yang menegaskan bahwa peningkatan kapasitas dan kompetensi tenaga kesehatan secara berkelanjutan sangat berperan dalam mendukung kinerja layanan. Demikian pula, studi Hardianto (2011) menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung terhadap persepsi kepuasan, khususnya dalam aspek empati dan tanggung jawab profesional.

Dengan demikian, peningkatan jumlah, pemerataan beban kerja, serta penguatan kompetensi teknis dan soft skills petugas kesehatan menjadi strategi utama untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, perlu adanya manajemen waktu layanan, sistem pengaturan shift yang adil, serta monitoring langsung terhadap perilaku petugas guna memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan nilai-nilai profesionalisme dan humanisme.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif menggunakan uji Chi-Square terhadap pasien di Puskesmas Maiwa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.
- b. Sumber Daya Manusia memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.
- c. Mutu Pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang.

Puskesmas Maiwa perlu mengambil langkah strategis untuk meningkatkan

kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *reliability* dan *empathy* melalui pelatihan komunikasi, peningkatan pemahaman medis, dan penguatan nilai empati. Penambahan tenaga medis di jam sibuk dan evaluasi rutin kompetensi juga diperlukan. Dari sisi mutu pelayanan, penting dilakukan pengawasan SOP, penyediaan sarana yang memadai, serta perbaikan sistem antrean dan ruang tunggu untuk kenyamanan pasien.

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi studi selanjutnya dalam mengeksplorasi faktor-faktor kepuasan pasien di layanan kesehatan tingkat pertama, serta berkontribusi pada pengembangan teori administrasi kesehatan dan pelayanan publik.

## Referensi

- Ideswal, Ideswal, Yahya Yahya, and Hanif Alkadri. 2020. "Kontribusi Iklim Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 4(2): 460–66.
- Junita, B. dan Roymond, H.S. 2016. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah," *Jurnal Ners Indonesia*, vol. 6, no. 1, 51-64.
- Juriah, S. 2019. "Pengaruh Dimensi Eksternal Persepsi Terhadap Mutu Layanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung," *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, vol. 16, no. 2, 24-33.
- Martadala, Dian Anisa, Neneng, Erliyan Redi Susanto, and Imam Ahmad. 2021. "Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur)." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)* 2(2): 40–51.
- Mukhtar, S. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang," 91-102.
- Murdiatama, D., et al. 2021. "The Effect of The Quality of Health Services on The Satisfaction of Patients at The East Langsa Community Health Center," *Journal La Medihealthico*, vol. 2, no. 1, 32-46.
- Sakban, et al. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Journal of Administration and Educational Management*, vol. 2, no. 1, 93-104.
- Administrator, A., Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i01.119>
- Anggi Anggreni Ayu Amishela, Ramlan, P., & Said, S. (2025). Implementasi Program Keluarga Berencana Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Implan dan IUD. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 6(1), 141–151. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i1.219>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Febrianti, silfi valenti. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*, 69–83.
- Febrianti, D., Jaslin, Said, S., Mardhatillah, & Zulkarnain. (2020). Pengetahuan Provider Kesehatan dalam layanan Stimulasi Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang Anak Balita Pasca Imunisasi. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 2(2), 8–13.

- <http://journals.poltekesbph.ac.id/index.php/pertiwi/article/view/78/59>
- Mardhatillah, M., Sulaiman, Z., Adri, K., Febrianti, D., & Sunandar, S. (2022). Feeding Practice with Preventing Stunting on Keluarga Harapan Program Recipients in Pangkajene and Islands Districts. *Journal of Maternal and Child Health*, 7(1), 82–89. <https://doi.org/10.26911/thejmch.2022.07.01.09>
- Mardhatillah, Sulaiman, Z., Febrianti, D., Said, S., & Ramlan, P. (2024). Analysis of Health Education Family Development Session With Stunting in Pangkajene and Islands Regency, Indonesia: Cross-Sectional Study. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 7(2), 129–135. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v7i2.38203>
- Mukhtar, S. (2020). Influence of Quality of Service To the Satisfaction of Inpatient. *Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 91–102.
- Rini Susanti, & Victor E. D Palapessy. (2021). The Comparison Of Service Quality For Bpjs And Non Bpjs Users In Batam Health Facilities. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), 2260–2266. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i6.400>
- Sulaiman, Z., Febrianti, D., Mardhatillah, & Said, S. (2021). Pelaksanaan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Sidrap. *Jurnal Ilmiah Manusia*, 4(2). <https://doi.org/10.31850/makes.v4i2>
- Susbianti, J., Yuniar, N., & Kalza, L. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Covid-19 Di Rsud Kota Kendari Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 2(4), 170–179. <https://doi.org/10.37887/jakk.v2i4.38083>
- Tiara Putri Ryandini, L. H. (2019). Hubungan\_Mutu\_Pelayanan\_Keperawatan\_dengan\_Tingkat. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 51–64.
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.