

## Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: studi *cross-sectional*

Idariani<sup>1</sup>, Ermi Girsang<sup>2\*</sup>, Sri Lestari Ramadhani Nasution<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia

### Abstract

**Background:** Patient satisfaction is one way of measuring the quality of service provided by health workers. To increase the patient's desire to visit the health centre is highly dependent on the quality of service received by the patient. This study aims to analyse the effect of service quality on patient satisfaction.

**Methods:** The research design used was cross-sectional. This research was conducted at the Sampoiniet Health Center in 2023. The subjects of this study were all patients who visited the Sampoiniet Health Center in 2023. The sample was obtained from as many as 100 people with a purposive sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to patients, and research data was analysed using the Chi-Square test and logistic regression.

**Results:** A total of 36% of patients were dissatisfied with the services provided by health personnel. Reliability ( $p = <0.001$ ), responsiveness ( $p = <0.001$ ), empathy ( $p = <0.001$ ) and infrastructure ( $p = <0.001$ ) are significant to patient satisfaction. While the guarantee variable does not have significant inpatient satisfaction (0.594).

**Conclusions:** Reliability, responsiveness, empathy and poor infrastructure are significant to patient satisfaction.

**Keywords:** Service quality, reliability, responsiveness, empathy, patient satisfaction

### Abstrak

**Latar belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu cara mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Untuk meningkatkan keinginan pasien melakukan kunjungan ke Puskesmas sangat bergantung pada kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

**Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sampoiniet Tahun 2023. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sampoiniet Tahun 2023. Sampel diperoleh sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien. Analisis data penelitian menggunakan uji *Chi Square* dan regresi logistik.

**Hasil:** Sebanyak 36% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Keandalan ( $p = <0,001$ ), ketanggapan ( $p = <0,001$ ), empati ( $p = <0,001$ ) dan sarana prasarana ( $p = <0,001$ ) signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan variabel jaminan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (0,594).

**Kesimpulan:** Keandalan, ketanggapan, empati dan sarana prasarana yang tidak baik signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, keandalan, ketanggapan, empati, kepuasan pasien

## Pendahuluan

Kepuasan pasien dapat mengukur kualitas perawatan kesehatan dan membantu meningkatkannya. Pasien merasa puas ketika mereka memahami dan menerima kondisi kesehatan mereka, menerima perawatan yang baik, dan harapan mereka terpenuhi.<sup>1</sup> Salah satu cara yang paling penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan kesehatan adalah dengan melihat seberapa kepuasan pasien. Angka ini menunjukkan seberapa baik penyedia layanan kesehatan atau organisasi melakukan tugasnya dalam menyediakan layanan kesehatan.<sup>2</sup> Mempertahankan standar layanan yang tinggi sangat penting untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pasien.<sup>3</sup>

\*Email Korespondensi: [ermigirsang@unprimdn.ac.id](mailto:ermigirsang@unprimdn.ac.id)



This article is distributed under the terms of the CC BY-SA license  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Kualitas layanan yang lebih baik membuat pasien lebih bahagia dan mendorong mereka untuk berkunjung kembali. Meningkatkan keinginan pasien untuk sering mengunjungi rumah sakit yang sama dan mempertahankan tingkat kepuasan mereka sangat bergantung pada kualitas layanan.<sup>4</sup> Keinginan yang terus menerus untuk mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik sangat penting untuk menciptakan kebijakan organisasi yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan pasien. Mengenai promosi dan persepsi publik tentang pasar layanan kesehatan, organisasi kesehatan mengakui bahwa kualitas layanan sangat relevan.<sup>5</sup> Studi sebelumnya melaporkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kebahagiaan pasien, dengan dimensi empati sebagai dimensi yang paling berpengaruh.<sup>6</sup> Aspek nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pasien.<sup>7</sup> Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kehandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan petugas, perhatian petugas kesehatan, dan bukti fisik pelayanan kesehatan.<sup>8</sup>

Meskipun studi tentang peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sudah banyak dilakukan dari berbagai Puskesmas dan Rumah Sakit, namun hingga saat ini masih belum ditemukan konsistensi terhadap variabel kualitas pelayanan yang dominan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan melalui wawancara dan pengamatan langsung kepada pasien yang sedang berobat di Puskesmas Sampoiniet ditemukan bahwa masih rendahnya tenaga medis dan sering tidak datang tepat waktu ke Puskesmas Sampoiniet sehingga pasien terlalu lama menunggu dan merasa tidak puas atas pelayanan diterima. Berdasarkan fenomena tersebut maka studi ini perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## Metode

Studi ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sampoiniet Tahun 2023. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sampoiniet Tahun 2023. Sampel diperoleh sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria inklusi sampel penelitian adalah (1) Pasien pernah berobat ke Puskesmas Sampoiniet (2) terdapat data lengkap pada *medical record* Puskesmas Sampoiniet, serta (3) Subjek bersedia menjadi responden selama penelitian. Kemudian, kriteria eksklusi adalah (1) pasien yang tidak bisa diwawancarai karena sedang sakit, (2) subjek tidak bersedia menjadi responden selama penelitian berlangsung.

Variabel bebas studi ini berupa kualitas pelayanan kesehatan meliputi ketanggapan, jaminan, kehandalan, empati, sarana dan prasarana. Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Karakteristik pasien berupa jenis kelamin yaitu 1 = laki-laki, 2 = perempuan. Umur meliputi 1 = >52 tahun, 2 = ≤52 tahun. Pendidikan responden terdiri dari 1 = SD, 2 = SMP, 3 = SMA, 4 = PT. Pekerjaan meliputi 1 = wiraswasta, 2 = pegawai swasta, 3 = PNS, 4 = tidak bekerja. Untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan meliputi ketanggapan terdiri dua kategorik yaitu 1 = baik, 2 = tidak baik. Jaminan meliputi 1 = baik, 2 = kurang baik. Variabel kehandalan meliputi 1 = baik, 2 = kurang baik. Variabel empati meliputi 1 = baik, 2 = kurang baik. Saran dan prasarana yaitu 1 = baik, 2 = kurang baik. Sedangkan variabel kepuasan pasien meliputi 1 = puas, 2 = tidak puas. Selain itu, langkah pertama dalam mengolah data penelitian adalah melihat data lapangan, yang dapat berupa daftar

pertanyaan atau jawaban dari kuesioner yang diisi oleh peserta penelitian. Kemudian diberikan kode jawaban terhadap kuesioner yang sudah dijawab responden selama penelitian berlangsung. Melakukan penyusunan data dalam bentuk grafik, tabel distribusi frekuensi dan tabel silang.<sup>9</sup> Proses analisis data dimulai dari perhitungan distribusi frekuensi, dan melakukan pengujian hipotesis dengan uji Chi Square pada  $\alpha = 0,05$ .<sup>10</sup>

### Hasil dan Pembahasan

Kepuasan pasien merupakan ukuran yang baik untuk kualitas perawatan kesehatan. Namun, meningkatkan kepuasan pasien di daerah berpenghasilan rendah sangat sulit karena kurangnya sumber daya dan kurangnya pengetahuan pasien tentang cara merawat diri mereka sendiri.<sup>11</sup> Banyak elemen yang dapat memengaruhi kebahagiaan pasien, termasuk sifat-sifat pribadi pasien. Studi tentang berbagai karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, agama, warna kulit, status pernikahan menunjukkan hubungan yang agak berbeda dan saling bertentangan dengan kepuasan pasien di antara berbagai penelitian.<sup>12</sup> Tabel 1 menggambarkan tentang karakteristik responden. Sebanyak 55% responden berjenis kelamin perempuan. Sebanyak 62% responden berusia  $\leq 52$  tahun. Terdapat sebanyak 37%. Pekerjaan responden mayoritas pegawai swasta sebanyak 45%. Karakteristik studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat 49,5% yang berusia  $>35$  tahun. 54,8% responden yang berjenis kelamin perempuan. sebanyak 67,7% responden yang menikah dan berpendidikan SMA sebanyak 45,2%. Selain itu, terdapat 17,2% responden bekerja sebagai petani.<sup>13</sup> Kepuasan umum pasien dikaitkan dengan elemen sosiodemografi termasuk usia (AOR: 6.42; CI: 1.30-35.05), jenis kelamin (AOR: 2.81; CI: 1.41-5.74), dan etnis (AOR: 0.26; CI: 0.08-0.77).<sup>11</sup>

**Tabel 1. Karakteristik pasien (n= 100)**

Variabel	F	%
Jenis kelamin		
Laki - laki	45	45
Perempuan	55	55
Umur		
> 52 tahun	38	38
$\leq 52$ tahun	62	62
Pendidikan		
SD	19	19
SMP	37	37
SMA	31	31
PT	13	13
Pekerjaan		
Wiraswasta	30	30
Pegawai swasta	45	45
PNS	6	6
Tidak bekerja	19	19

Pasien dapat membuat keputusan yang lebih baik tentang penyedia layanan kesehatan mereka ketika mereka memiliki akses ke lebih banyak informasi. Ketika pasien merasa puas dengan perawatan yang mereka terima, mereka cenderung kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama dan bahkan memberi tahu teman dan keluarga mereka tentang hal itu. Ketika pasien puas dengan pengobatan mereka, mereka cenderung untuk menaatinya.<sup>14,15</sup> Tabel 2 mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sebanyak 60% ketanggapan yang tidak baik. Sebanyak 52% dengan jaminan yang tidak baik. Ditinjau dari kehandalan,

terdapat sebanyak 52% yang tidak baik. Ditinjau variabel empati, terdapat sebanyak 53% dengan kategorik tidak baik. Sarana dan prasarana mayoritas tidak baik yaitu 50%, namun sekitar 36% responden merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima. Studi sebelumnya dengan metode literatur review melaporkan bahwa ketika menilai kualitas layanan, kepuasan pasien tampaknya menjadi faktor kunci. Demografi pasien, harapan, dan pengalaman merupakan faktor yang paling penting dalam menentukan kebahagiaan pasien. Selain itu, kualitas komunikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.<sup>16</sup> Komunikasi juga merupakan faktor lain yang sangat penting yang mempengaruhi kebahagiaan pasien. Hal ini juga dapat memperlambat proses penyembuhan jika pasien tidak merasa teredukasi, dekat dengan dokter, atau yakin dengan kesehatan mereka. Oleh karena itu, percakapan yang baik dan membangun hubungan kerja sama yang baik serta kunci untuk membuat pasien lebih bahagia.<sup>16</sup>

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (n= 100)**

Variabel	F	%
Ketanggapan		
Baik	40	40
Tidak baik	60	60
Jaminan		
Baik	48	48
Tidak baik	52	52
Kehandalan		
Baik	48	48
Tidak baik	52	52
Empati		
Baik	47	47
Tidak baik	53	53
Sarana dan prasarana		
Baik	50	50
Tidak baik	50	50
Kepuasan pasien		
Puas	64	64
Tidak puas	36	36

Tabel 3 menjelaskan tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil studi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien signifikan antara kehandalan, ketanggapan, empati dan sarana prasarana signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun variabel jaminan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan studi sebelumnya menunjukkan bahwa faktor penentu yang berhubungan dengan kepuasan pasien termasuk usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, status sosial ekonomi, status kesehatan pasien, hasil perawatan, dan pengalaman pasien.<sup>17</sup> Kualitas layanan, perawatan dasar, dan tanggapan yang cepat dari praktisi perawatan kesehatan adalah dasar evaluasi layanan medis secara konsisten.<sup>18</sup> Untuk itu, pasien akan sangat puas ketika perawatan dan pengobatan berkualitas baik diberikan.<sup>19,20</sup>

**Tabel 3. Uji Chi Square (n= 100)**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				P
	Puas		Tidak puas		
	n	%	n	%	
Kehandalan					
Baik	40	83,3	8	16,7	<0,001
Tidak baik	24	46,2	28	53,8	
Ketanggapan					
Baik	38	95	2	14,4	<0,001
Tidak baik	26	43,3	34	56,7	

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				P
	Puas		Tidak puas		
	n	%	n	%	
Jaminan					
Baik	32	66,7	16	33,3	0,594
Tidak baik	32	61,5	20	38,5	
Empati					
Baik	28	59,9	19	40,4	<0,001
Tidak baik	36	67,9	17	32,1	
Sarana dan prasarana					
Baik	44	88	6	12	<0,001
Tidak baik	20	40	30	60	

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel yang dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel ketanggapan. Kualitas pelayanan ketanggapan yang tidak baik memiliki kecenderungan sebesar 10,9 kali pasien merasa tidak puas dibandingkan kualitas pelayanan ketanggapan yang baik. Sarana dan prasarana juga ikut serta memengaruhi kepuasan pasien. Sarana dan prasarana yang tidak baik memiliki kecenderungan sebesar 5,7 kali pasien merasa tidak puas dibandingkan sarana dan prasarana yang baik.

**Tabel 4 Uji Regresi Logistik**

Variabel	P	PR	95% IK	
			Terendah	Tertinggi
Kehandalan	0,007	4,7	1,356	9,219
Ketanggapan	0,004	10,9	2,461	17,210
Empati	0,036	3,1	1,298	7,321
Sarana dan prasarana	0,004	5,7	2,324	13,293

### Kesimpulan

Studi ini dapat disimpulkan bahwa kehandalan, ketanggapan, empati dan sarana prasarana signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, variabel jaminan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk itu, diharapkan kepada pihak Puskesmas Sampoiniet agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

### Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pasien yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

1. Kaur KN, Niazi F, Thakur R, Saeed S, Rana S, Singh H. Quality assessment of global health care system in the shadow of COVID-19:-a systematic review. *BMC Public Health*. 2023;23(1):979.
2. Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Prefer Adherence*. 2020;1923–34.
3. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. In: *Healthcare*. MDPI; 2023. p. 639.
4. Rauf A, Muhammad N, Mahmood H, Yen YY. The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*. 2024;10(18).
5. Qin H, Prybutok VR. A quantitative model for patient behavioral decisions in the urgent care industry. *Socioecon Plann Sci*. 2013;47(1):50–64.

6. Alghamdi FS. The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi Med J*. 2014;35(10):1271.
7. Dwijayanti KA, Wirajaya IWA, Sukadana K, Kusuma NY. Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital. *J Ilm Manaj Kesatuan*. 2024;12(4):1179–90.
8. Zuriati Z, Chiew L. Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería clínica*. 2020;30:168–70.
9. Hulu VT, Sinaga TR. Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan STATCAL: Sebuah Pengantar Bidang Kesehatan [Internet]. Yayasan Kita Menulis. 2019 [cited 2021 Dec 4].
10. Hulu VT, Kurniawan R. Memahami dengan Mudah Statistik Nonparametrik Bidang Kesehatan: Penerapan Software SPSS dan STATCAL [Internet]. Jakarta: Kencana; 2021. 220 p.
11. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2021;21:1–10.
12. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2017;137(2):89–101.
13. Rifai A, Hasibuan RK, Bangun SMB, Widyaningsih F, Rahma ND, Yudha AT. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan Tahun 2023. *Haga J Public Heal*. 2024;1(3):81–7.
14. Ford RC, Bach SA, Fottler MD. Methods of measuring patient satisfaction in health care organizations. *Health Care Manage Rev*. 1997;22(2):74–89.
15. Eisenberg B. Customer service in healthcare: A new era. *J Healthc Manag*. 1997;42(1):17–31.
16. Kalaja R. Determinants of patient satisfaction with health care: a literature review. *Eur J Nat Sci Med*. 2023;6(1):43–54.
17. Akthar N, Nayak S, Pai Y. Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. *Clin Epidemiol Glob Heal*. 2023;101393.
18. Cho S, Mark BA, Knafl G, Chang HE, Yoon H. Relationships between nurse staffing and patients' experiences, and the mediating effects of missed nursing care. *J Nurs Scholarsh*. 2017;49(3):347–55.
19. Wei H, Ming Y, Cheng H, Bian H, Ming J, Wei TL. A mixed method analysis of patients' complaints: Underpinnings of theory-guided strategies to improve quality of care. *Int J Nurs Sci*. 2018;5(4):377–82.
20. Hwang J, Vu GT, Tran BX, Nguyen THT, Nguyen B Van, Nguyen LH, et al. Measuring satisfaction with health care services for Vietnamese patients with cardiovascular diseases. *PLoS One*. 2020;15(6):e0235333.

### Cara mengutip:

Idariani, Girsang E, Nasution SLR. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: studi cross-sectional. *Haga Journal of Public Health*. 2024;2(1):26-31. <https://doi.org/10.62290/hjph.v2i1.47>