JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu Kabupaten Sigi

[1]Sabarulin, [2]Imelda Kantohe, [3] Yhinchin Celtin
[1,2,3]Prodi Administrasi Kesehatan

Abstrak

Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang dialami pasien sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibandingkan dengan harapan atau keinginan pasien yang mendapatkan layanan. Agar kepuasan pasien tercapai, petugas kesehatan harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai ukuran layanan kepada responden sesuai dengan ekspetasi pasien. Berdasarkan wawancara, masih ada yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Lindu sehingga peneliti memandang perlu melakukan penelitian kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu kecamatan Lindu Kabupaten Sigi. Tujuan penelitian ini diketahuinya hubugan kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan. Jenis penelitian menggunakan kuantitaif analitik dan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Lindu, Kecamatan Lindu Kabupaten Sigi, dengan durasi waktu dari tanggal 16 hingga 27 Maret 2026. Populasi yang diambil jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2025 dengan jumlah 4320 kunjungan. Sampel yang digunakan yaitu sebagian populasi pasien rawat jalan tahun 2025. Sampel penelitian ini sebanyak 44 responden yang dihitung menggunaka rumus slovin. Teknik sampel adalah *accidental sampling* sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil penelitian yang ditemukan adalah ada hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu yaitu variabel dimensi *Responsiveness p-Value* 0,009 (< 0,05), Dimensi Assurance *p-Value* 0,013 , Dimensi Empaty *p-Value* 0,026 , Kepuasan rawat jalan *p-Value* 0,022. Disarankan kepada Puskesmas Lindu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberkan kepada pasien rawat jalan.
Kata kunci: Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACK

Patient satisfaction is a feeling of pleasure experienced by patients after receiving health services compared to the expectations or desires of patients who receive services. In order to achieve patient satisfaction, health workers must improve the quality of their services as a measure of service to respondents in accordance with patient expectations. Based on interviews, there are still those who feel dissatisfied with the health services provided by health workers at the Lindu Community Health Center so that researchers consider it necessary to conduct a study of outpatient satisfaction with health services at the Lindu Community Health Center, Lindu District, Sigi Regency. The purpose of this study is to determine the relationship between outpatient satisfaction and health services. This type of research uses quantitative analytic and cross-sectional design. The study was conducted at the Lindu Community Health Center, Lindu District, Sigi Regency, with a duration of March 16 to 27, 2026. The population taken was the number of outpatients in 2025 with a total of 4320 visits. The sample used was a portion of the outpatient population in 2025. The sample of this study was 44 respondents calculated using the Slovin formula. The sampling technique was accidental sampling in accordance with the inclusion criteria. The results of the study found a relationship between outpatient satisfaction and health services at the Lindu Community Health Center, namely the Responsiveness dimension variable with a p-value of 0.009 (<0.05), Assurance dimension with a p-value of 0.013, Empathy dimension with a p-value of 0.026, and Outpatient Satisfaction with a p-value of 0.022. It is recommended that the Lindu Community Health Center improve the quality of services provided to outpatients.
Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Care, Health Services.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dari perseorangan diwilayah kecamatan. Peran dan fungsi Puskesmas sangat penting dalam layanan kesehatan masyarakat. Hal ini telah diatur dalam Peraturan mentri Kesehatan (Permenkes) nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Keshatan Masyarakat dengan fungsi utama sebagai penggerak pembngunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama dan sebagai wadah pendidikan (Permenkes, 2019)

Puskesmas merupakan ujung tombak dalam pelayanan dan pembangunan kesehatan Indonesia sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus, terutama dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan. Memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh terutama pada layanan rawat jalan dituntut untuk meningkatkan kefrofesionalan para tenaga dan pegawai kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan diharapkan dapat memberi rasa puas kepada masyarakat yang menerima layanan kesehatan (Amallia, 2019)

Pelayanan rawat jalan menjadi focus utama manajemen Puskesmas terutama mengingat jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih banyak dibandingkan dengan jenis perawatan lainnya. Pelayanan ini menawarkan peluang yang menjanjikan serta potensi keuntungan bagi Puskesmas. Proses penerimaan pelayanan rawat jalan, pasien diharuskan mendaftar diloket pendaftaran yang berfungsi sebagai gerbang utama pelayanan Puskes dan memberikan kesesan pertama bagi pasien dan keluarga yang mengantarnya. Kesen positif yang diberikan oleh pelayan atau petugas kesehatan dapat memberi rasa puas atau kesan negative akan memberi ketidak puasan pasien (Indrawati B, 2021).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat kondisi emosional atau perasaan pasien yang muncul akibat dari performa pelayanan kesehatan yang didapatkan, setelah pasien membandingkan kualitas pelayanan dengan yang mereka harapkan. Pasien akan merasa puas ketika performa pelayanan yang didapatkan setara atau bahkan bisa melebihi ekspektasi pasien. Pelayanan yang bermutu adalah suatu aspek pelayanan kesehatan sekaligus menjadi faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pasien (Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N., 2020)

Kepuasan atau ketidak puasan pasien merupakan perasaan puas atau tidak puas yang timbul saat pelayanan yang diterima apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan harapan mereka. Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang dialami pasien sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibandingkan dengan harapan atau keinginan pasien yang mendapatkan layanan. Penelitian memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan (Effendi, A., Yetti, H., & Semiarty, R., 2024)).

Menurut Malik (2023) dalam penelitiannya, mengungkapkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasanan pasien yang rawat jalan. Demikian juga dengan penelitian dari Pangaribuan (2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dengan kualitan layanan kesehatan.

Puskesmas Lindu merupakan Puskesmas yang terletak di Kecamatan Lindu Kabupaten Sigi Propinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan data yang tercatat pada tahun 2026 terdapat jumlah pasien yang rawat jalan sebanyak 4.320 orang. Berdasarkan survey yang dilakukan pada beberapa pasien tentang kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga keehatan pada saat dikunjungan kePuskesmas, ada yang mengatakan puas dan ada juga yang mengatakan kurang puas. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Lindu.

TUJUAN

Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu Kabupaten Sigi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif analitik. Peneliti melakukan pengukuran kepuasan rawat jalan sebagai variabel independen dan pelayanan kesehatan sebagai variabel dependen dan dianalisa untuk mencari hubungan dari kedua variabel. Jenis menelitian ini adalah jenis penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross

sectional yang dilakukan sekali dalam satu waktu dengan tekhnik *Assidental Sampling* (Adiputra et al,2021).

ANALISA DATA

Hasil penelitian dianalisis secara univariat dengan menghitung proporsi setiap variabel dalam bentuk presentasi baik variabel independen (kepuasan pasien rawat jalan) maupun variabel dependen (pelayanan kesehatan) yang selanjutnya dilakukan analisis bivariat untuk mendapatkan hasil hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah ada hubungan antara keduanya atau tidak dengan menggunakan metode analisis *chi Scuare.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menentukan hasil penelitian, peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai populasinya jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2025 dengan tingkat kesalahan 15%, sehigga didapatkan jumlah sampel sebanyak 44 responden. Untuk mengukur hasil kepuasan, peneliti merujuk pendapat Parasuraman et al (2008) yang menyatakan ada bahwa lima dimensi untuk kepuasan pasien diantaranya *responsiveness* (kemampuan petugas dalam memberikan layanan), *Assurance* (rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan) dan *Empaty* (perhatian petugas terhadap pasien saat dilayani).

HASIL PENELITIAN

Analisis Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Responsiveness dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hubungan Kepuasan Pasien (*Responsiveness*) dengan Pelayanan Kesehatan DI Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu

Responsiveness	Pelayanan Kesehatan				Total		*p-Value*
	Kurag baik		Baik				
	N	%	N	%	N	%	0,009
Kurang Puas	12	66,7	6	33,3	18	100	

Puas	7	66,7	19	73,1	26	100	
Total	19	43,2	25	56,8	44	100	

Tabel diatas memperlihatkan bahwa *p-value* 0,009 (< 0,05) yang mengartikan bahwa ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *Responsiveness* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu.

Tabel 2. Hubungan Kepuasan Pasien (*Assurance*) dengan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

Assurance	Pelayanan Kesehatan				Total		*p-Value*
	Kurag baik		Baik				
	N	%	N	%	N	%	0,013
Kurang Puas	3	18,8	13	81,3	16	100	
Puas	16	57,1	12	42,9	28	100	
Total	19	43,2	25	56,8	44	100	

Tabel diatas memperlihatkan bahwa *p-value* 0,013 (< 0,05) yang mengartikan bahwa ada hubunganyang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *assurance* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu.

Tabel 3. Hubungan Kepuasan Pasien (*Empaty*) dengan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

Empaty	Pelayanan Kesehatan				Total		*p-Value*
	Kurag baik		Baik				
	N	%	N	%	N	%	0,026
Kurang Puas	14	58,3	10	41,7	24	100	
Puas	5	25,0	15	75	20	100	
Total	19	43,2	25	56,8	44	100	

Tabel diatas memperlihatkan bahwa *p-value* 0,026 yang mengartikan bahwa ada hubunganyang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *empaty* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu.

Tabel 4. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Pelayanan Kesehatan				Total		*p-Value*
	Kurag baik		Baik				
	N	%	N	%	N	%	0,022

Kurang Puas	11	64,7	6	35,3	17	100	
Puas	8	29,6	19	70,4	27	100	
Total	19	43,2	25	56,8	44	100	

Tabel diatas memperlihatkan bahwa *p-value* 0,022 yang mengartikan bahwa ada hubunganyang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Kepuasan Pasien (Dimensi *Responsiveness*) dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

   Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *responsiveness* dengan pelayanan kesehatan. Dari data yang terlihat bahwa masih ada sebagian kecil pasien yang rawat jalan merasa kurang puas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas atau tenaga kesehatan dan sebagian besar merasa puas. Hal ini perlu menjadi perhatian Puskesmas Lindu untuk lebih meningkatkan respon terhadap pasien yang rawat jalan. Petugas harus selalu siap dan menanggapi dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuan pasien rawat jalan. Pasien sangat membutuhkan layanan yang tidak hanya efisien dari segi waktu tetapi juga pemberian perhatian dan sikap yang ramah. Petugas yang sigap dan peduli menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman yang dapat memuaskan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sabil et al (2022) yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam merespon pertanyaan serta mendenga keluhan pasien memiliki pengaruh yang besar terhadap cara pasien menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

2. Hubungan Kepuasan Pasien (Dimensi *Assurace*) dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

   Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *assurance* dengan pelayanan kesehatan. Jaminan atau assurance sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien sangat butuh jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan memberi jaminan pelayanan seperti keandalan petugas,

memberi rasa aman dan kepastian layanan berkontribusi nyata terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Dari hasil penelitian juga masih terdapat pasien yang kurang puas terhadap jaminan yang diberikan oleh petugas sehingga Puskesmas pelu meningkatkan pelayanan dari segi jaminan untuk memberi rasa aman bagi pasien rawat jalan. Ketika pasien merasa bahwa petugas yang melayani benar-benar memiliki kemampuan yang memadai dan dapat dipercaya, pasien akan lebih tenang dan puas. Kepercayaan terhadap petugas akan berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu dan Lela (2020) yang mengungkapkan bahwa kepercayaan pasien terhadap profesionalitas petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat keamanan dan kepuasan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

3. Hubungan Kepuasan Pasien (Dimensi *Empaty*) dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

   Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *empaty* dengan pelayanan kesehatan. Berdasar hasil data terlihat sebagian kecil masih kurang puas dengan empaty yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan sehingga memerlukan perbaikan sikap dalam memberikan pelyanan kesehatan. Empaty adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memahami, merasakan dan berbagi emosi dari sudut pangang petugas kesehatan secara mendalam, seolah-olah berada pada posisi pasien. Ini melibatkan emosional dan kognitif petugas untuk merespon perasaan pasien dengan tepat bukan sekedar merasa kasihan kepada pasien.

   Dalam hal empaty, empati dari petugas kesehatan sangat diharapkan adanya sentuhan personal dalam proses pelayanan. Pasien ingin didengarkan, dihargai dan diperlakukan dengan penuh perhatian. Empati petugas kesehatan sangat penting ketika berkomunikasi dalam pelayanan sehingga tetap terasa hangat dan manusiawi. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Fadli (2022) yang menegaskan bahwa empati petugas merupakan hal penting dalam menjaga aspek kemanusiaan ditengah sistem pelayanan yang semakin canggih dalam mengandalkan tekhnologi digital. Dalam penelitiannya, Fadli menyoroti pentingnya kepekaan dan perhatian petugas kesehatan dalam

berinteraksi dengan pasien agar layanan tetap terasa hangat dan tidak kehilangan nilai-nilai kemanusiaan dalam pelayanan kesehatan.

4. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lindu Kecamatan Lindu.

   Secara umum, penelitian ini telah diolah dan dianalilis dengan hasil bahwa hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan sangat bermagna. Respon perawat, jaminan yang diberikan dalam pelayanan kesehatan serta empaty sangant sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Semua dimensi ini sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepuasan untuk menunjang kesembuhan dari keluhan yang dirasakan oleh pasien. Petugas yang handal, responsif dan empati disertai dengan empati dengan didukung oleh fasilitas yang nyaman terbukti berperan besar dalam menciptakan pelayanan yang positif sehingga memberi kepuasan yang maksimal kepada pasien rawat jalan. Beberapa penelitian telah mendukung penelitian ini yaitu penelitian Prasetya et al (2021) dan Fadli (2022).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *responsiveness* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu kecamatan Lindu.
2. Ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *Assurence* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu kecamatan Lindu.
3. Ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dimensi *Empaty* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu kecamatan Lindu.
4. Ada hubungan yang bermagna antara kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lindu kecamatan Lindu.

DAFTAR PUSTAKA

Amallia, A. (2024). D*igitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan*. *3*(3), 151–158.

Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi.* Jurnal Kesmas Jambi, 6–16.

Effendi, A., Yetti, H., & Semiarty, R. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Salah Satu RSUD Kabupaten Pesisir Selatan*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 98–108.

Fadli (2022), *Pengaruh kompensasi dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT Y,* Jakarta

Hutasoit, L., Wandra, T., Pardede, J. A., Siagian, M. T., Sitorus, F., & Tarigan, F. L. (2022). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan, PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *6*(3), 2140–2150.

Indrawati, B. (2023). *Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi.* Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi, 45–52

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul* Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *2*(1), 140.

Pangaribuan, H. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Jalan Rsud Undata Palu*. Journal of Borneo Holistic Health, 98–108

Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jurnal Of Retailing*, *64*(September 2014), 12–35

Prasetyo et al, (2021), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ilmiah manajemen Kesatuan 9(1) 17-26

Prasetyo et al, (2021), *Metode Penelitian Kesehatan*, Yayaysan Kita Menulis, Denpasar

Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan,Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*

Permenkes RI No 43. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019*. *2*, 1–23.

Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. *2*, 280–287

Sri Rahayu dan Lela (2020), *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas Pelanggan*

Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. *2*, 280–287.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. *9*, 2721–2731.