



## Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual

Sri Anjayati

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

### ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk puskesmas dalam menghadapi perkembangan teknologi kesehatan. Terdapat 5 dimensi pelayanan, yaitu : Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Salah satu upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mereview artikel tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Jenis penelitian mencakup analitik observasional menggunakan cross sectional study dengan jumlah sampel antara 50 sampai 100 responden. Dominan hasil penelitian pada artikel yang terkumpul menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, meskipun ada beberapa komponen kualitas pelayanan kesehatan pada 2 penelitian yang menyatakan tidak berhubungan. Hasil review ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam menata kembali pelayanan di Puskesmas berhubungan dengan komponen seperti : Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Kata kunci : Kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, puskesmas

### ABSTRACT

*Improving the quality of health services needs to be carried out by health service units including puskesmas in the face of developments in health technology. There are 5 service dimensions, namely: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. One of the efforts to improve the quality of health services is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to review articles on the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Puskesmas. This type of research includes observational analytic using a cross sectional study with a sample size of 50 to 100 respondents. The dominant research results in the collected articles concluded that there was a relationship between the quality of health services and patient satisfaction, although there were several components of the quality of health services in the 2 studies which stated that they were not related. The results of this review can be a reference for the government in reorganizing services at the Puskesmas in relation to components such as: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Emphaty.*

**Keywords:** Patient satisfaction, quality of health services, puskesmas

#### Korespondensi:

Nama : Sri Anjayati  
Alamat : Program Studi Pasca Sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari  
Kontak : +62 812-4233-8398  
Email : anjayati@gmail.com

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan [1]. Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan [2].

Puskesmas yaitu suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membangun peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya [3]. Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan proses yang komplrit, sehingga akan sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan.

Kepuasan pasien sebagai penentu penting keberhasilan dan kelangsungan hidup jangka panjang dalam industri perawatan kesehatan telah menarik perhatian penyedia dalam kondisi persaingan saat ini [4]. Kepuasan pasien adalah penting karena kepuasan pasien yang lebih besar dengan perawatan akan memerlukan kepatuhan pasien yang lebih terhadap perintah dokter, loyalitas yang lebih, kata-kata positif dari mulut ke mulut oleh pasien, mengurangi jumlah keluhan pasien, profitabilitas yang lebih tinggi, tingkat kesetiaan pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas [5,6]. Untuk alasan ini, evaluasi kepuasan pasien telah menjadi bagian dari proses strategis organisasi perawatan kesehatan. Mengukur kepuasan pasien dan pengakuan faktor efektifnya penting bagi manajer perawatan kesehatan karena dampak yang mereka buat terhadap kesehatan dan hasil keuangan organisasi perawatan kesehatan [7].

Konsep pengukuran kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terhadap nilai gap Servqual terbukti sangat berguna untuk menilai tingkat kualitas pelayanan selain itu metode servqual lebih aplikabel dan mudah untuk dilakukan [2]. SERVQUAL merupakan pengukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (empathy), dan daya tanggap (responsiveness) [8]. Lanjutan dari servqual yang berguna sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber-daya organisasi terbatas pada bidang-bidang spesifik yaitu Indeks Performance Analysis, dimana perbaikan kinerjanya berdampak positif besar pada kepuasan pelanggan, sehingga memberikan suatu masukan yang berharga bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi yang tepat [9].

Penelitian ini bertujuan untuk mereview hasil-hasil penelitian sebelumnya tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas, sehingga sangat diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan kerangka kebijakan bagi pemerintah dalam melakukan pembenahan terhadap kualitas pelayanan khususnya di Puskemas.

## METODE

### Tipe Studi

Penulisan review sistematis ini berdasarkan pada artikel/jurnal penelitian dengan menggunakan desain cross sectional study.

### Tipe Outcome

Outcome yang diukur yaitu hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas menggunakan metode SERVQUAL.

### Metode Pencarian yang Digunakan

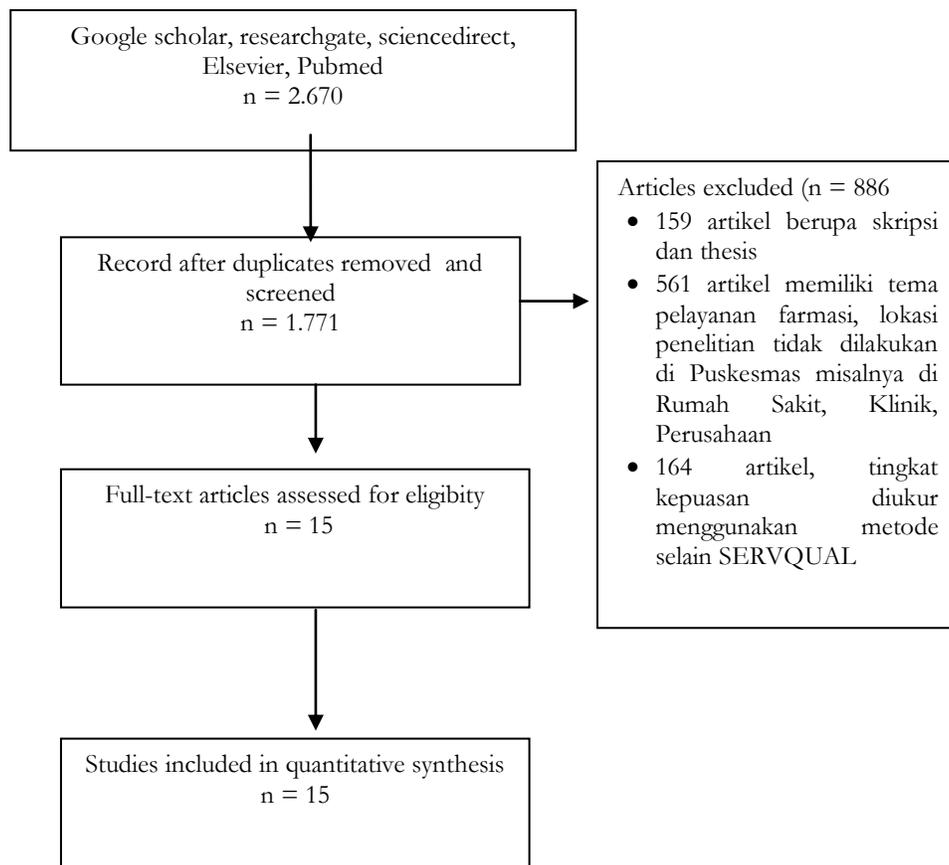
Data base Google scholar, researchgate, sciencedirect, Elsevier, dan Pubmed digunakan sebagai sumber utama pencarian data dalam penulisan penelitian ini. Pencarian literatur dengan menggunakan kata kunci : "Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, model SERVQUAL, community Health Centers, quality of service, patient satisfaction. Literatur/artikel yang diakses merupakan terbitan dalam bahasa

Indonesia. Dilakukan penyaringan dalam mengambil bahan literatur yang dianggap sesuai dan relevan dengan judul yang diteliti. Literatur yang diambil adalah terbitan periode antara tahun 2010-2021.

#### Hasil Pencarian Literatur

Hasil pencarian literatur telah ditemukan banyak literatur dari jurnal-jurnal Nasional dan berbahasa Indonesia dan Inggris yakni sebanyak 2.670. Setelah dilakukan duplikasi dan penapisan, ditemukan sebanyak 1.771 artikel yang tidak memiliki teks lengkap karena berupa repository atau digital library, dan tidak dapat diakses, ada 159 artikel berupa skripsi dan thesis, kemudian beberapa artikel di ekslude karena keluar dari lingkup review seperti 561 artikel memiliki tema pelayanan farmasi, lokasi penelitian tidak dilakukan di Puskesmas misalnya di Rumah Sakit, Klinik, Perusahaan. Kemudian ada 164 artikel, tingkat kepuasan diukur menggunakan metode selain SERVQUAL. Sehingga setelah disaring dan dinyatakan layak tersisa 15 artikel.

## HASIL



**Tabel 1. Hasil Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan metode SERVQUAL**

No	Referensi	Desain Penelitian	Jumlah sampel	Lokasi penelitian	Hasil
1	Herawan, I.G.A.W. (2017)	Cross sectional	96	Puskesmas X	terjadi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas X. Sedangkan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah assurance.
2	Hermansyah et al (2019)	Cross Sectional	99	Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur	keadaan fisik, kehandalan, ketanggapan dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan kepedulian tidak memiliki pengaruh
3	Shabri, et al. (2013)	Cross Sectional	99	Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan	ada pengaruh positif dari variabel keberwujudan ( $\text{sig} = 0,019$ ), keandalan ( $\text{sig} = 0,023$ ), daya tanggap ( $\text{sig} = 0,020$ ), jaminan ( $\text{sig} = 0,015$ ) dan empati ( $\text{sig} = 0,017$ ) terhadap kepuasan pasien
4	Tores, R (2015)	Cross Sectional	100	Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin
5	Engkus (2019)	Cross Sectional	99	Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien
6	Enas, U (2020)	Cross Sectional	100	Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.	secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan secara parsial dimensi tangible, reassponsiveness, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi reliability berpengaruh negatif dan tidak signifikan, sedangkan dimensi assurance berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien
7	Ardiyani, F et al (2017)	Cross Sectional	100	Puskesmas Kedung Mundu Semarang	bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value)

					sebesar 0,0030,05. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,1640,05. Untuk empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,623>0,05
8	Muzakir (2011)	Cross Sectional	40	12 (duabelas) Puskesmas di Kota Palu	Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien pengguna jasa Puskesmas
9	Intan Zainafree, Shinta Ayu Respati (2016)	Cross Sectional	86	Puskesmas Halmahera Semarang	there was relation between the quality of health service dimension of reliability (0,008
10	Rismayanti	Cross Sectional		UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru	(1) reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru, (2) assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru, (3) tangible berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru, (4) empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru, (5) responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien
11	Lahaji, L.C., et al (2020)	Cross Sectional	122	Puskesmas Kotobangon	nilai p value untuk hubungan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu 0,004, p value untuk dimensi jaminan dengan kepuasan pasien yaitu 0,035, p value untuk dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien yaitu 0,000, p value untuk dimensi empati dengan kepuasan pasien yaitu 0,020, p value untuk dimensi ketanggapan dengan kepuasan yaitu 0,000
12	Maulina, L., et al (2018)	cross sectional	50	puskesmas cibungbulang	faktor tangible (p-value=0,125), faktor reliability

					(p-value = 0,285), dan faktor assurance (p-value = 0,702) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas cibungbulang. Sedangkan faktor responsiveness (p-value = 0,000) dan faktor empathy (p-value = 0,000) terdapat hubungan dengan kepuasan pasien
13	Walukow, D.N., et al (2019)	Cross sectional	110	Puskesmas Pineleng	terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik dan ketanggapan dengan kepuasan pasien, sedangkan tidak terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien
14	Defi Mernawati, D dan Zainafree, I., (2016)	cross sectional	96	Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang	ada hubungan antara factor reliability (0,017), dimensi assurance (jaminan) (p value= 0,001), tangible (bukti langsung) (p value=0,006), dimensi empathy (empati) (p value = 0,003), dimensi responsiveness (daya tanggap) (p value= 0,021).
15	Astuti, D., (2017)	cross sectional	100	Puskesmas Puskesmas Guntur 1 Demak	Persepsi bukti langsung dengan p=0,003; kehandalan dengan p=0,010; daya tanggap dengan p= 0,374; jaminan dengan p=0,574; perhatian dengan p=0,746. Ada hubungan antara persepsi bukti langsung, persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelusuran ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang memiliki dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, dari 16 artikel yang memenuhi syarat, dominan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan atau pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas.

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayannya yang diberikan. Jika harapan itu terlampaui,

pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang luar biasa dan juga menjadi kejutan yang menyenangkan [10].

Komponen daya tanggap petugas memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi adalah factor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien [11].

Penelitian Maulina, L., et al [12] menyatakan bahwa ada faktor tangible ( $p\text{-value}=0,125$ ), faktor reliability ( $p\text{-value} = 0,285$ ), dan faktor assurance ( $p\text{-value} = 0,702$ ) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibungbulang. Hal ini disebabkan karena banyaknya responden yang memiliki persepsi bahwa ketampakan fisik kurang baik dan pasien puas atau persepsi pasien kurang baik pada komponen jaminan (assurance) akan tetapi mereka puas terhadap pelayanan. Pada penelitian tersebut dinyatakan bahwa fasilitas fisik seperti, ruang rawat inap dan peralatan yang digunakan. Ruang rawat inap belum tertata rapi sehingga menyebabkan kurang nyamannya yang dirasakan oleh pasien, selain itu peralatan yang kurang memadai sehingga pasien menggunakan fasilitas kesehatan yang lain yang memiliki peralatan lebih memadai [12].

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien yang dirawat di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor banyak yang memiliki persepsi negative terhadap sarana prasarana puskesmas akan tetapi karena banyak unsur atau komponen lain dalam pelayanan Puskesmas yang dapat memberikan kepuasan pasien rawat inap sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang mereka peroleh selama dirawat meskipun sarana prasarana dianggap kurang memadai. Hal ini memberikan gambaran bahwa mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa komponen kualitas pelayanan seperti daya tanggap dengan  $p= 0,374$ ; jaminan dengan  $p=0,574$ ; perhatian dengan  $p=0,746$  tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Persepsi bukti langsung dengan  $p=0,003$ ; kehandalan dengan  $p=0,010$ ; daya tanggap dengan  $p= 0,374$ ; jaminan dengan  $p=0,574$ ; perhatian dengan  $p=0,746$ . Ada hubungan antara persepsi bukti langsung, persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan pasien [13]. Hal ini dipengaruhi oleh penilaian pasien yang kurang baik terhadap kompetensi pegawai terutama perawat dan dokter saat memberikan pelayanan, kurang tanggap terhadap keluhan pasien maupun keluarga dan perhatian yang kurang dari petugas. Hal ini tentu akan berdampak pada komitmen masyarakat untuk menggunakan jasa layanan Puskesmas ketika masyarakat mendapatkan gangguan kesehatan.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien pada tingkat pelayanan puskesmas dan sebaliknya bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik cenderung menurunkan kepuasan pasien.

## REFERENSI

1. Nofa RF. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta; 2010.
2. Fristiohady A, Pemudi YD, Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, Nurwati N, et al. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika (JSM)*. 2020;6(1):6–12.
3. Windy S, Deviarti H, Sanjaya LS. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen yang Terintegrasi untuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Daerah Kota Bekasi Mengikuti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs). In: *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*. 2016.
4. Laohasirichaikul B, Chaipoopirutana S, Combs H. Effective customer relationship

- management of health care: a study of hospitals in Thailand. *Journal of Management and Marketing Research*. 2011;6:1.
5. Choi K-S, Cho W-H, Lee S, Lee H, Kim C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of business research*. 2004;57(8):913–21.
  6. Wu C-C. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African journal of business management*. 2011;5(12):4873–82.
  7. Raposo ML, Alves HM, Duarte PA. Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index. *Service Business*. 2009;3(1):85–100.
  8. Idham BF. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. *Journal of business and banking*. 2013;3(1):93–108.
  9. Handriati AA, Sunaryo S, Helia VN. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*. 2015;21(4).
  10. Rizal A, Riza Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2014;1(1):26–31.
  11. Siagian SP. 102. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara; 1996.
  12. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*. 2019;2(2):130–6.
  13. Astuti D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Warung Makan Mie Ayam Tanpa Nama Desa Tegal, Kelurahan Kebonagung). *Prodi Manajemen UPY*. 2017;