HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024
Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: May, 15, 2026
Revised: August, 11, 2026
Available online: August, 12, 2026
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Analisis kualitas pelayanan program pemeriksaan kesehatan gratis dengan metode *servqual* terhadap kepuasan pasien

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

Abstract

Background: Human resource development in the health sector has driven the implementation of a free health screening program aimed at fostering a healthy, productive, and globally competitive Indonesian population, as mandated by the Minister of Health Decree Number HK.01.07/MENKES/33/2025. Although the Wenang Community Health Center has implemented this program, various technical and non-technical obstacles persist, potentially affecting patient satisfaction. Healthcare service quality is a crucial factor due to its direct impact on patient satisfaction.
Purpose: To analyze the service quality of the free health screening program using the servqual method and to examine the relationship between service quality dimensions and patient satisfaction.
Method: This study employed an observational analytic quantitative design with a cross-sectional approach. A sample of 72 respondents was selected using Slovin's formula. Data were collected via a structured questionnaire that had undergone validity and reliability testing. Data analysis included gap measurement using the Servqual method, as well as statistical analysis using the Chi-Square test (bivariate) and logistic regression (multivariate) to identify variables significantly influencing patient satisfaction.
Results: The average gap scores were negative. Chi-Square analysis yielded p-values < 0.05 for the variables of tangibles, reliability, responsiveness, and empathy. Logistic regression analysis showed that the empathy variable had an Exp(B) value of 23.9. Average gap scores were negative, while the Q-value was < 1.
Conclusion: All dimensions of service quality are associated with patient satisfaction. However, when analyzed simultaneously in a logistic regression model, only the empathy variable demonstrated a significant influence on patient satisfaction regarding the free health check-up program. Furthermore, service quality remains suboptimal. These research findings can serve as a reference for improving healthcare service quality, particularly concerning free health check-up programs at community health centers.

Keywords: Free Health Check-Ups; Patient Satisfaction; Service Quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang berdampak pada kualitas hidup individu. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Afriyani et al., 2023). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan tentu ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan demi kesembuhannya dan pasien ingin mendapatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk menjamin kenyamanannya selama menjalani perawatan. Mengetahui tingkat kepuasan pasien tidak hanya dapat memperbaiki kualitas yang kurang optimal, tetapi juga untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan (Yudityawati et al., 2022).

World Health Organization (WHO) mengumpulkan pasien lebih dari 6 juta yang berada dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Survei menunjukkan, tingkat

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

kepuasan pasien yang paling tinggi ditemukan di Swedia, dengan indeks kepuasan 92.37%, diikuti oleh Finlandia sebesar 91.92%, Norwegia sebesar 90.75%, Amerika Serikat sebesar 89.33%, dan Denmark sebesar 89.29%. Tingkat kepuasan pasien terendah ditemukan di Kenya yaitu sebesar 40.4% dan India 34.4% (World Health Organization, 2021).

Puskesmas perlu memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas karena akan memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil dari pendapat pasien dan evaluasi pemberian layanan yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan atau sebagai *outcome* dari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan memiliki kecenderungan untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan fasilitas kesehatan tersebut dan berkontribusi pada peningkatan kesehatan mereka sendiri. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode SERVQUAL meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1990; Nursalam, 2016).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan keseluruhan berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi belum memenuhi harapan pasien (Ardhana & Saepudin, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini mengukur selisih (*gap*) antara kenyataan yang diterima pasien (X) dengan harapan mereka (Y). Nilai rata-rata kualitas pelayanan dari seluruh dimensi adalah Q=0.908571 karena nilai Q<1, maka kualitas pelayanan dinyatakan kurang baik. Penelitian lain menyatakan, bahwa kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan terhadap *tangibles* 60.3%, *reliability* 70.7%, *emphaty* 69.7%, *responsiveness* 72.4%, dan *assurance* 70.3%, dengan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 70.0% (Yulnefia & Lestari, 2024).

Program pemeriksaan kesehatan gratis merupakan salah satu program baru di bidang kesehatan yang dibentuk oleh Presiden terpilih tahun 2024-2029 yang terdapat dalam Delapan Misi Asta Cita Kepemimpinan. Hal ini ditujukan untuk pembangunan sumber daya manusia dengan menciptakan masyarakat Indonesia yang sehat, produktif, dan berdaya saing di tingkat global. Penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji kualitas pelayanan kesehatan, khususnya program pemeriksaan kesehatan gratis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wenang, suatu penelitian yang belum pernah dikaji sebelumnya. Hal ini karena program pemeriksaan kesehatan gratis merupakan program baru yang dicanangkan oleh pemerintah dan sudah dilakukan sejak tahun 2025.

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Wenang pada Januari 2026. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pemeriksaan kesehatan gratis. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan didapatkan sebanyak 72 responden. Kriteria inklusi sampel meliputi pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan gratis, usia responden ≥ 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Sementara kriteria eksklusi meliputi pasien bayi atau anak, dan responden yang mengisi kuesioner tidak lengkap.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode *servqual,* dengan interpretasi: skor *gap* negatif (<0) kenyataan tidak sesuai dengan harapan pelanggan ”tidak puas.” skor *gap* nol atau positif (≥0) = kenyataan sesuai atau melebihi harapan pelanggan “puas”. Variabel independen diukur menggunakan kuesioner dengan 5 pertanyaan dan dengan beberapa jawaban, antara lain Sangan Sejutu (SS): 4; Setuju (S): 3; Tidak Setuju (TS): 2;

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

dan Sangat Tidak Setuju (STS): 1 dengan skor maksimal 20 dan skor minimal 5, *gap* = skor persepsi/kinerja - skor harapan. Kemudian, variabel-variabel tersebut dibagi menjadi 2 kategori, yakni baik (hasil *gap* positif) skor 1 dan buruk (hasil *gap* negatif) skor 2. Variabel kepuasan juga diukur menggunakan kuesioner yang serupa, namun dengan ahsil ukur menggunakan nilai median, kategori puas jika ≥ median 19 = 1 dan tidak puas < Median 19 = 2.

Pengumpulan data diperoleh dengan mendistribusi kuesioner kepada pasien yang telah menerima Pemeriksaan Kesehatan Gratis di Puskesmas Wenang. Instrumen yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner modifikasi yang telah di uji validitas dan reabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha 0.987.

Data dikelola menggunakan software SPSS versi 26, kemudian dianalisis mengunakan analisis bivariat uji *Chi-square* untuk menguji hubungan variabel independen dengan variabel dependen, dan analisis multivariat uji regresi logistik untuk melihat variabel indenpen yang memiliki hubungan yang paling dominan secara simultan dengan variabel dependen. Penelitian ini telah mendapat keterangan layak etik dari Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado, dengan nomor surat: 039/EA/KEPK-KANDOU/I/2026.

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (N=72)

Variabel	Hasil	p-value
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(51.204±1.921)(18-62)	
18-28	16/22.2	
29-39	5/6.9	
40-50	14/19.4	
51-61	19/26.4	
> 61	18/25.1	
Jenis kelamin (n/%)		
Laki-laki	19/26.4	
Perempuan	53/73.6	
Pendidikan (n/%)		
SD	5/6.9	
SMP	18/25.0	
SMA/SMK	38/52.8	
Perguruan Tinggi (D-3, S1, S2)	11/15.3	
Pekerjaan (n/%)		
Tidak bekerja/Lainnya (Honorer)	5/6.9	
IRT	31/43.1	
Petani/Nelayan/Buruh	3/4.2	
Mahasiswa	3/4.2	
Wiraswasta (Sopir, Driver Online, Pedagang, dll)	23/31.9	
ASN (PNS/TNI/Polri/Guru)	4/5.5	
Pensiunan	3/4.2	
***Tangibles* (n/%)**		
Baik	17/23.6	**0.000**
Buruk	55/76.4	
***Reliability* (n/%)**		
Baik	35/48.6	**0.000**
Buruk	37/51.4	
***Responsiveness* (n/%)**		
Baik	37/51.4	**0.000**
Buruk	35/48.6	
***Assurance* (n/%)**		
Baik	31/43.1	**0.000**
Buruk	41/56.9	
***Empathy* (n/%)**		
Baik	32/44.4	**0.000**
Buruk	40/55.6	
Kepuasan Pasien (n/%)		
Puas	37/51.3	
Tidak Puas	35/48.6	

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

Berdasarkan Tabel 1. menjelaskan karakteristik responden dalam penelitian ini, mayoritas berumur 51-61 tahun yaitu sebanyak 19 responden (26.4%). Mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (73.6%), menamatkan pendidikan di SMA/SMK sebanyak 38 responden (52.8%), dan distribusi pekerjaan terbanyak adalah IRT sebanyak 31responden (43.1%).

Berdasarkan hasil analisis multivariat, responden menilai *tangibles* baik sebanyak 17 responden (23.6%). Variabel *reliability* menunjukkan bahwa responden menilai baik sebanyak 35 responden (48.6%). Variabel *responsiveness* sebanyak 37 responden (51.4%) menilai baik. Selanjutnya, pada variabel *assurance*, responden memberikan penilaian baik sebanyak 31 responden (43.1%). Pada variabel *empathy*, sebanyak 32 responden (44.4%) menilai baik. Pada variabel kepuasan, tingkat puas pasien mencapai 51.3%, namun pasien yang tidak puas hampir seimbang, sebanyak 35 responden (48.6%).

Hasil Uji Chi-Square pada semua variabel menunjukkan *p-value* sebesar 0.00 ($p < 0.05$), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *tangibles, reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Gap terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Atribut	Harapan Pelayanan		Kenyataan Pelayanan		Nilai gap
Pernyataan	Nilai pembobotan	Rata-rata harapan	Nilai pembobotan	Rata-rata kenyataan	
1	288	4.00	248	3.44	-0.56
2	288	4.00	253	3.51	-0.49
3	288	4.00	226	3.13	-0.87
4	288	4.00	245	3.40	-0.60
5	288	4.00	249	3.45	-0.55
6	288	4.00	253	3.51	-0.49
7	288	4.00	258	3.58	-0.42
8	288	4.00	252	3.50	-0.50
9	288	4.00	252	3.50	-0.50
10	288	4.00	256	3.55	-0.45
11	288	4.00	260	3.61	-0.39
12	288	4.00	265	3.68	-0.32
13	288	4.00	258	3.58	-0.42
14	288	4.00	259	3.59	-0.41
15	288	4.00	261	3.62	-0.38
16	288	4.00	258	3.58	-0.42
17	288	4.00	260	3.61	-0.39
18	288	4.00	256	3.55	-0.45
19	288	4.00	251	3.48	-0.52
20	288	4.00	254	3.52	-0.48
21	288	4.00	264	3.66	-0.34
22	288	4.00	256	3.55	-0.45
23	288	4.00	254	3.52	-0.48
24	288	4.00	257	3.56	-0.44
25	288	4.00	255	3.54	-0.46
26	288	4.00	253	3.51	-0.49

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan rata-rata nilai *gap* dari 26 pertanyaan variabel indepen bernilai negatif. Hal ini menujukkan sebagian besar pasien masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

Variabel	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kenyataan	Nilai Harapan Pernyataan	Nilai Kenyataan Pernyataan	Nilai Gap	Rata-rata Nilai Gap	Q =P/E
Tangibles	24.00	20.44	4.00	3.40	-0.60	-0.472	0.8500
Reliability	20.00	17.74	4.00	3.54	-0.46		0.8850
Responsiveness	20.00	18.05	4.00	3.61	-0.39		0.9025
Assurance	20.00	17.82	4.00	3.56	-0.44		0.8900
Empathy	20.00	17.68	4.00	3.53	-0.47		0.8825

Berdasarkan Tabel 3. terlihat bahwa *tangibles reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* yang diharapkan pasien hampir sepenuhnya belum sesuai dengan apa yang diperoleh pasien. Dari perhitungan kualitas pelayanan memperoleh dari keseluruhan dimensi didapatkan hasil rata-rata Q = 0.882 (< 1), artinya kualitas pelayanan di puskesmas terkait dinyatakan kurang baik (buruk) dengan kata lain kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien.

Tabel 4. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Mean±SD	Median±Modus	Range	Min-Maks	p-value
Tangibles	20.47±2.727	20±18	8	16-24	0.000
Reliability	17.86±2.309	19±20	5	15-20	0.000
Responsiveness	18.07±2.248	20±20	5	15-20	0.000
Assurance	17.82±2.235	18±20	7	13-20	0.000
Empathy	17.69±2.293	18±20	6	14-20	0.000

Berdasarkan Tabel 3. uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, menunjukkan p-*value* semua variabel yaitu 0.000.(< 0.005), maka diambil kesimpulan distribusi semua variabel tidak normal, sehingga data dibuat secara kategorik berdasarkan skor *gap* dari tiap pertanyaan yang terdapat dalam variabel. Jika nilai *gap* diperoleh positif atau sama dengan nol, maka dikategorikan "baik", sedangkan jika nilai *gap* diperoleh negatif atau minus, maka data dikategorikan "buruk".

Tabel 5. Hasil Regresi Logistik

Variabel	B	Sig	Exp (B)	95%	
				Lower	Upper
Tangibles	19.521	0.998	300525883.4	0.000	.
Reliability	1.444	0.215	4.240	0.431	41.668
Responsiveness	-0.280	0.848	0.756	0.043	13.159
Assurance	-0.029	0.985	0.972	0.053	17.725
Empathy	3.213	0.014	24.856	1.934	319.408

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan hasil analisis variabel yang memiliki pengaruh signifikan adalah variabel *empathy* dengan nilai signifikansi < 0.05, yaitu 0.014. Hal ini berarti secara statistik, hanya *empathy* yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai Exp(B) *empathy* = 24.856, artinya sikap ramah dan perhatian (empati) staf meningkatkan peluang kepuasan konsumen hingga 24 kali lipat. Selain itu, *empathy* memiliki koefisien positif yang memiliki makna semakin tinggi *empathy,* semakin tinggi probabilitas variabel dependen (kepuasan pasien) bernilai positif. Sementara itu, variabel yang tidak signifikansi adalah *tangibles* (0.998), *reliability* (0.215), *responsiveness* (0.848), dan *assurance* (0.985), semua variabel tersebut memiliki nilai Sig. > 0.05, artinya variabel-variabel ini tidak berpengaruh nyata secara parsial dalam model ini.

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

PEMBAHASAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sangatlah bervariasi di antara temuan-temuan pada penelitian sebelumnya. Hal ini bisa dimengerti karena pelayanan kesehatan merupakan aspek yang kian rumit dan terus berubah. Berdasarkan hasil uji statistika, menunjukkan bahwa variabel *tangibles* memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien pada program pemeriksaan kesehatan gratis di Puskesmas Wenang. Hal ini menunjukkan semakin bersih dan nyaman ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, tersedianya peralatan medis yang layak, petugas kesehatan rapi, bersih, dan profesional, serta tersedia papan informasi sangatlah berdampak pada kepuasan pasien. Namun di sisi lain, pasien lebih mementingkan bagian penting dari layanan kesehatan, yaitu hasil penyembuhan, daripada hal-hal tambahan seperti nyaman tidaknya ruangan atau indah tidaknya interior.

Selain itu, tidak adanya pengaruh signifikan dapat disebabkan oleh persepsi responden yang menganggap fasilitas fisik sebagai standar minimal yang sudah seharusnya ada. Hal ini terjadi karena fasilitas di berbagai unit layanan kesehatan cenderung serupa, variabel ini tidak lagi menjadi faktor pembeda yang meningkatkan kepuasan pasien secara drastis. Pasien cenderung menganggap fasilitas gedung atau kebersihan sebagai standar minimal yang memang seharusnya ada. Oleh karena itu, fasilitas yang baik hanya mencegah ketidakpuasan, tetapi jarang menciptakan kepuasan yang mendalam. Selama peralatan medis berfungsi dan ruangan bersih, mereka sudah merasa cukup, sehingga peningkatan pada aspek fisik tidak berkorelasi langsung dengan lonjakan kepuasan.

Hasil analisis dari berbagai lokasi penelitian menunjukkan dinamika yang berbeda mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sebuah studi menganalisis pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien RSUD Abepura, regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel *tangibles* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Peneliti menemukan bahwa di rumah sakit ini, pasien lebih dipengaruhi oleh dimensi *assurance* (jaminan/keamanan) (Mustajab & Amelia, 2023).

Penelitian sebelumnya mengenai hubungan dimensi tangibles dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari, menunjukkan hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai p=0.75 (p>0.05). Hal ini berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien (Suhadi et al., 2022). Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor fisik yang belum memenuhi ekspektasi pasien, seperti terbatasnya tempat duduk, kurangnya fasilitas, serta keterbatasan lahan parkir kendaraan. Penelitian di Puskesmas wilayah Odeda, Nigeria, menemukan korelasi negatif antara bukti fisik fasilitas dengan kepuasan pasien, mengindikasikan bahwa fasilitas yang tidak menarik, peralatan yang sudah tua, dan penampilan personel yang kurang profesional secara nyata menurunkan tingkat kepuasan pasien (Shodiya et al., 2024).

Variabel *reliability* menunjukkan adanya hubungan terhadap kepuasan pasien, namun setelah dianalisis dalam model regresi logistik tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* dan kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun ada hubungan secara kasar antara kehandalan (*reliability*) dan kepuasan, variabel tersebut bukan merupakan faktor penentu utama (prediktor signifikan). Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan tidak selalu berpengaruh pada kepuasan pasien. Hal ini diduga karena pasien menganggap keandalan petugas medis dalam memberikan tindakan adalah sebuah standar minimal yang sudah seharusnya dipenuhi. Selain itu, dipengaruhi oleh kondisi pasien yang berada dalam kondisi rentan secara psikologis. Pasien seringkali lebih menghargai aspek *empathy* dan *assurance* dibandingkan prosedur teknis. Jika dokter sangat ahli (andal) tetapi tidak komunikatif, pasien mungkin merasa tidak puas meskipun secara medis mereka tertangani dengan benar.

Penelitian sebelumnya tentang analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir tahun 2024, ditemukan bahwa tidak ada hubungan antara *reliability* (p-*value* 0.89) dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Khodijah et al., 2024). Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain, bahwa hasil penelitian tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022 (Suciati & Zaman, 2023). Sementara penelitian

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

di tahun yang sama, menunjukkan tidak ada hubungan keandalan *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro. *Reliability* (keandalan) dalam memberikan informasi dan tindakan medis yang akurat merupakan fondasi utama. Jika aspek ini gagal, dimensi lain (seperti fasilitas fisik) tidak akan mampu menutupi ketidakpuasan pasien (Arifuddin et al., 2023).

Meskipun secara bivariat *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan, hasil uji Regresi Logistik menunjukkan variabel ini tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Wenang, *responsiveness* merupakan ekspektasi dasar pasien, namun bukan merupakan variabel pembeda yang secara drastis meningkatkan peluang kepuasan pasien jika dibandingkan dengan variabel lain dalam model. Kemampuan dokter dan petugas lainnya dalam menangani pasien dan kemampuan dokter memberikan penjelasan tentang hasil pemeriksaan pasien belum tentu memengaruhi kepuasan pasien. Pasien menganggap bahwa respon cepat adalah kewajiban yang melekat pada prosedur (SOP). Oleh karena itu, keberadaan daya tanggap yang baik tidak lagi secara otomatis meningkatkan kepuasan secara signifikan, namun ketiadaannya hanya akan menyebabkan ketidakpuasan.

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskemas Kota Palu, didapatkan hasil nilai *responsiveness* (ρ=0.237), artinya tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Adanya hambatan dalam kecepatan pelayanan atau penanganan keluhan (Andriani et al., 2024). Hal ini menjadi titik kritis yang perlu diperbaiki agar pasien tidak merasa diabaikan saat membutuhkan bantuan segera. Namun, mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama lebih ditentukan oleh interaksi interpersonal dibandingkan kecepatan administratif.

Sebuah studi menunjukkan bahwa analisis variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Kecepatan petugas dalam merespons keluhan pasien (*responsiveness*) secara langsung dihubungkan dengan mutu pelayanan. Ketidaksigapan petugas dapat menurunkan kepercayaan pasien meskipun fasilitas medis yang tersedia sudah canggih (Agustina, 2023). Berbeda halnya dengan penelitian terbaru, hasil uji statistik memperoleh p-*value responsiveness* sebesar 0.000 (p<0.05), menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kesigapan petugas dengan kepuasan pasien (Edyansyah et al., 2025). Kepuasan pasien dalam penelitian ini sangat ditentukan oleh interaksi interpersonal dan perilaku petugas (*responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Pasien merasa puas ketika petugas memberikan tanggapan yang cepat, memiliki pengetahuan yang meyakinkan, serta memberikan perhatian secara personal.

Variabel *assurance* menunjukkan adanya hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wenang, namun setelah melalui analisis dalam model regresi logistik, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* dengan kepuasan pasien. Hal ini memberikan perspektif bahwa kompetensi petugas, keramahan, dan jaminan keamanan medis bukan lagi menjadi faktor penentu utama tinggi rendahnya kepuasan pasien di Puskesmas Wenang. Peneliti menyimpulkan bahwa pasien saat ini menganggap bahwa tenaga medis yang kompeten dan ramah adalah standar wajib di sebuah pelayanan kesehatan. Hal ini karena dianggap sebagai kewajiban standar, kehadiran *assurance* tidak lagi memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap kepuasan, namun ketiadaannya akan sangat menurunkan kepuasan. *Assurance* menekankan pada kemampuan petugas kesehatan dalam membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien, bersikap sopan dan ramah terhadap pasien, serta memiliki pengeluhan yang luas tentang kesehatan dan mampu menjaga rahasia hasil pemeriksaan.

Sebuah studi menemukan hal yang sama, bahwa dimensi *assurance* ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Swasta Indonesia (Putri & Berlianto, 2025). Bagi pasien BPJS di RS swasta tersebut, faktor humanis seperti *empathy* jauh lebih menentukan kepuasan dibandingkan aspek formal jaminan keamanan atau kompetensi yang dirasakan secara teknis. Penelitian sebelumnya, menemukan bahwa secara parsial, variabel *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sinambung (Aryanti et al., 2022). Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan petugas dan jaminan keamanan yang diberikan belum menjadi faktor pembeda utama atau pertimbangan kritis bagi pasien dalam menentukan tingkat kepuasan mereka di puskesmas tersebut.

Tidak sejalan dengan penelitian terbaru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

pelayanan kesehatan Puskesmas Limboto Barat, bahwa pada analisis multivariat dimensi *assurance* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Limboto Barat (p=0.003) dibandingkan dimensi *tangibles* dan *empathy*. Pasien lebih menitikberatkan pada kecepatan pelayanan dibandingkan fasilitas fisik yang tersedia (Eksan et al., 2025).

Berdasarkan hasil uji statistika, menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien pada program pemeriksaan kesehatan gratis di Puskesmas Wenang. Artinya, *empathy* yang baik yang diberikan oleh petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Petugas kesehatan yang memberikan perhatian terhadap pasien, ramah, dan sikap tidak membeda-bedakan dapat membuat pasien semakin puas. Meskipun banyaknya pasien dapat menghalangi perhatian yang bersifat personal, namun rasa empati masih menjadi elemen utama yang diinginkan oleh pasien. Pasien yang merasa diperhatikan dan dipahami, umumnya lebih puas, meskipun ada keterbatasan lain dalam pelayanan (Prawira & Saputra, 2025). Sejalan dengan penelitian tentang analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado, menunjukkan bahwa variabel *empathy* (sig-p 0.001) merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien (Sandag et al., 2023).

Hal serupa juga ditemukan pada studi di Puskesmas Sei Berombang Labuhanbatu, Sumatera Utara yang menunjukkan, bahwa peningkatan *empathy* (OR sebesar 8.256) (Badri et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan empati dalam pelayanan dikaitkan dengan peningkatan lebih dari delapan kali lipat dalam peluang kepuasan pasien, menjadikannya sebagai faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, pengalaman pasien sering kali lebih dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan tenaga kesehatan. Oleh karena itu aspek komunikasi, perhatian terhadap keluhan pasien, serta kemampuan memahami kondisi pasien menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membentuk kepuasan pasien. Dimensi empati menjadi dominan karena ia menyentuh aspek paling fundamental dalam pengobatan: koneksi antar manusia. Ketika sistem (prosedur) dan infrastruktur (fasilitas) sudah dianggap memadai, maka perilaku manusialah yang menjadi penentu akhir apakah seorang pasien merasa puas atau tidak.

Layanan kesehatan berbeda dengan membeli barang di toko. Pasien datang dalam kondisi rentan (*vulnerable*), baik secara fisik maupun psikologis. Pasien yang sakit merasa cemas dan tidak berdaya. Dalam kondisi ini, kebutuhan akan dukungan emosional menjadi lebih mendesak daripada prosedur administratif. Sentuhan kemanusiaan, seperti mendengarkan keluhan dengan sabar, memberikan rasa aman yang tidak bisa digantikan oleh kecepatan layanan semata.

Di era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), Puskesmas telah memiliki SOP yang ketat terkait dimensi reliability dan dimensi responsiveness. Karena semua Puskesmas kini dituntut cepat dan akurat, pasien mulai menganggap aspek tersebut sebagai standar dasar (hal yang lumrah). Ketika semua petugas sudah cukup cepat dan cukup handal, maka perbedaan tingkat kepuasan antar pasien ditentukan oleh siapa petugas yang paling ramah dan peduli. Empati menjadi faktor pembeda (differentiator) di tengah layanan yang sudah terstandar.

Pasien puskesmas sering kali berasal dari komunitas lokal yang memiliki kedekatan sosial. Bagi masyarakat lokal, hubungan interpersonal seringkali lebih dihargai daripada kecanggihan teknologi. Mereka cenderung menilai kualitas dokter atau perawat bukan dari gelar atau alat medisnya, melainkan dari sejauh mana petugas tersebut "mengerti" kondisi mereka. Empati menciptakan ikatan kepercayaan (trust) yang sangat kuat dalam budaya masyarakat kita.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada fasilitas atau sistem pelayanan, tetapi juga pada kompetensi komunikasi dan pendekatan empatik dari tenaga kesehatan. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat diarahkan pada rekomendasi yang lebih konkret. Misalnya, pelatihan komunikasi interpersonal (*soft skill*) bagi tenaga kesehatan. Pihak manajemen perlu mengadakan pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala. Fokusnya adalah bagaimana petugas (dokter, perawat, hingga staf pendaftaran) mampu menunjukkan perhatian tulus, mendengarkan keluhan dengan sabar, dan bersikap ramah. Penerapan budaya "S-5" (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) menjadi investasi yang lebih murah namun

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

berdampak lebih besar dibandingkan pengadaan fasilitas fisik.

Penguatan pendekatan pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien. Pasien yang merasa dilibatkan dalam memilih opsi pengobatan akan merasa lebih dihargai (berkaitan erat dengan dimensi empati). Memberikan informasi yang jujur mengenai pilihan pengobatan dan mendengarkan preferensi pasien akan membangun kepercayaan (*trust*). Edukasi pasien yang menggunakan bahasa awam (bukan istilah medis yang rumit), sehingga pasien benar-benar paham atas kondisi kesehatan mereka.

Manajemen beban kerja dan kesejahteraan petugas. Empati sulit diberikan jika petugas mengalami kelelahan kronis (*burnout*). Petugas yang stres cenderung bersikap mekanis dan tidak responsif secara emosional. Mengatur jadwal yang adil dan menyediakan waktu istirahat yang cukup.*"Happy staff, happy patients*." Empati adalah energi emosional; manajemen harus memastikan "tangki" emosional petugas tetap terisi agar mereka bisa berbagi perhatian kepada pasien.

Penataan lingkungan yang mendukung privasi. Empati juga ditunjukkan melalui cara institusi menjaga martabat pasien. kondisi puskesmas yang aman dan nyaman agar memastikan kerahasiaan data pasien saat pendaftaran dan pemeriksaan. Pasien merasa dihormati secara personal ketika privasi mereka dijaga dengan ketat, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi mereka terhadap empati petugas.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis bivariat, seluruh dimensi pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Namun, setelah dianalisis secara simultan dalam model regresi logistik, hanya variabel *empathy* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada program pemeriksaan kesehatan gratis. Hasil pengukuran *gap* menunjukkan kualitas pelayanan masih berada di bawah ekspektasi pasien, yang berarti terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Selain itu, Puskesmas Wenang telah terakreditasi paripurna, namun kualitas pelayanan pada program pemeriksaan kesehatan gratis dinilai masih buruk. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak puskesmas untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan program tersebut.

SARAN

Mengacu pada keterbatasan dari penelitian ini, disarankan untuk penelitian selanjutnya agar memperluas jumlah sampel demi meningkatkan generalisasi dari temuan. Penggunaan *mixed methods* sangat disarankan untuk mengatasi kekurangan dalam analisis data kualitatif/kuantitatif yang belum terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

Afriyani, N., Indrayani, I., Indrawan, M. G., Wibisono, C., & Ngaliman, N. (2023). The influence of training, discipline, and innovation on the performance of members of the Regional National Crafts Council (Dekranasda) in Tanjungpinang City: A quantitative study. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, *1*(1), 53-69.

Agustina, N. (2023). *Pengaruh empati dan responsiveness terhadap mutu pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan pasien rawat inap di Santosa Hospital Bandung Central* [Tesis]. Program Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Pasundan. Diakses dari: https://repository.unpas.ac.id/64206/

Andriani, V., Putri, P., Rahmayanti, Z., & Marada, N. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskemas Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *7*(7), 2377-2384.

Ardhana, I. H., & Saepudin, T. H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menggunakan Metode SERVQUAL. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik UBJ* (Vol. 1, No. 1).

Arifuddin, A., Amir, A., Malik, S. A., & Supirno, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *6*(6), 552-562.

Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, *11*(2), 114-124.

Badri, N., Ginting, C.N., & Nasution, A. N. (2025). Analysis of patient satisfaction with health services at Sei Berombang Labuhanbatu Health Center. *WORLD*, *21*(1), 309-314.

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285

Edyansyah, E., Asrori, A., Mutholib, A., Handayani, H., Nurhayati, N., & Ramadan, A. P. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Journal of Medical Laboratory and Science*, *5*(1), 16-23.

Eksan, N., Syukur, S. B., Lasanuddin, H. V., & Yunus, Y. (2025). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Puskesmas Limboto Barat. *Journal of Innovative and Creativity*, *5*(3), 28955-28966.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Diakses dari: https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022

Khodijah, R., Priyatno, A. D., & Rahutami, S. (2024). Analysis of service quality on patient satisfaction in inpatient installations of regional hospital 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, *9*(2), 265-273.

Mustajab, D., & Amelia, Y. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Kepuasan Pasien RSUD ABEPURA. In *Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia-e-ISSN* (pp. 3026-4499).

Nursalam, S. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4.* Jakarta: Salemba Medika.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). SERVQUAL: une échelle multi-items de mesure des perceptions de la qualité de service par les consommateurs. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, *5*(1), 19-42.

Prawira, R., & Saputra, D. (2025). Analysis of Service Quality on Outpatient Patient Satisfaction: Literature Review. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, *7*(2), 1-13.

Putri, N. A. P., & Berlianto, M. P. (2025). The Influence of Service Quality Dimensions, Insurance System, and Sincerity on BPJS Patient Satisfaction, Trust, and Loyalty in Indonesian Hospitals. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting, 5*(6), 6095–6109.

Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. (2023). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, *4*(2), 104-114.

Shodiya, O., Tijani, A., & Obamiro, J. (2024). Facilities Tangibility and Patients' Satisfaction in Selected Primary Health Centres in Odeda Local Government Area, Ogun State, Nigeria. *Southern African Business Review*, *28*, 1-21.

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, *11*(1), 102-116.

Suhadi, S., Yuniar, N., Tawai, A., & Hasmirah, H. (2022). The relationship of the quality of health services tangible dimensions with patient satisfaction in the health services of the Lepo-Lepo Health Center Kendari City, Indonesia. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, *15*(1), 701-707.

World Health Organization. (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. Diakses dari: https://www.who.int/europe/publications/i/item/WHO-EURO-2021-2488-42244-58324

Yudityawati, D. K., Ekawati, E., Maulidiah, F., & Hermawan, S. (2022). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs "X". In *UMMagelang Conference Series* (pp. 685-697).

Yulnefia, Y., & Lestari, I. D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024. *Collaborative Medical Journal (CMJ)*, *7*(3), 1-11.

Charissa Peresia Ango*, Harsali Fransiscus Lampus, Jimmy Posangi

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Charissa Peresia Ango. *Email: charissaango19@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i6.3285