

Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan

Putry Angelina Kojongian¹, Ardiansa A. T. Tucunan¹, Grace E. C. Korompis¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

*Email: Putrykojongian121@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

Patient perceptions of service quality are influenced by information received previously, either through personal experience, expectations, or recommendations from others and patient satisfaction is influenced by the health services received. The purpose of this study was to determine the relationship between perceived quality of health services and patient satisfaction at the Motoling Public Health Centre. This type of research is an analytical survey using a cross sectional study approach and sampling method using purposive sampling carried out in April 2025. The results of the chi square statistical test of 0.000 so that the p value is less than the a value of 0.05 so that it can be interpreted that the perception of the quality of health services has a relationship with outpatient satisfaction at the Motoling Public Health Centre. The level of satisfaction of outpatients at Motoling Public Health Centre was also mostly in the satisfied category, where 51.6% of respondents were satisfied with the health services received. Respondents' perceptions of the quality of outpatient health services at the Motoling Public Health Centre were mostly in the good category. This is reflected in each dimension of service quality, namely Reliability, Assurance, physical evidence, Empathy, and Responsiveness, which overall shows that 50.5% of respondents have a good perception of the quality of health services. The researcher suggested that the Motoling Public Health Centre continue to improve the quality of health services, especially in dimensions that are still classified as moderate such as Responsiveness and Empathy.

Keywords: *Health service quality, patient satisfaction, patient perception, Motoling Health Center*

ABSTRAK

Persepsi pasien terhadap mutu layanan dipengaruhi oleh informasi yang diterima sebelumnya, baik melalui pengalaman pribadi, harapan, maupun rekomendasi dari orang lain dan kepuasan pasien dipengaruhi dengan layanan kesehatan yang diterima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional study dan cara pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dilaksanakan pada bulan April 2025. Hasil uji statistic chi square sebesar 0,000 sehingga nilai p value tersebut < dari nilai a sebesar 0,05 sehingga dapat diartikan persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sebagian besar juga berada dalam kategori puas, di mana 51,6% responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Persepsi responden terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sebagian besar berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari masing-masing dimensi mutu pelayanan,

Vol. 14 No. 3

Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

p-ISSN 2089-3124

e-ISSN 2963-962X

Halaman 102

yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, yang secara keseluruhan menunjukkan bahwa 50,5% responden memiliki persepsi yang baik terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan. Peneliti menyarankan agar Puskesmas Motoling terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada dimensi yang masih tergolong sedang seperti daya tanggap (Responsiveness) dan empati (Empathy)..

Kata kunci: Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, persepsi pasien, Puskesmas

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam sistem pelayanan kesehatan primer, Puskesmas berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas menjadi aspek krusial dalam memastikan kepuasan pasien, terutama bagi pasien rawat jalan yang memanfaatkan layanan secara langsung. (Mentang dkk, 2018).

Persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), dan bukti fisik (Tangibles). Ketika pasien memiliki persepsi yang positif terhadap mutu layanan, tingkat kepuasan mereka cenderung lebih tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak pada loyalitas pasien terhadap layanan Puskesmas (Deharja dkk.,2017).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat atau individu dengan cara memberikan asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik. Ini dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya secara wajar, efisien, dan efektif, sementara tetap mengakui keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat. Pelayanan ini juga harus diselenggarakan dengan aman dan memuaskan pelanggan, dan tentu saja, harus sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azwar, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya Pohan (2012). Menurut Supranto (2011) tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan. Oleh karena itu kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Kesehatan jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Ruus, Tucunan dan Mandagi (2019) di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, seperti profesionalisme tenaga medis, fasilitas yang memadai, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan, berkontribusi langsung terhadap kepuasan mereka. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan dan dapat mempengaruhi loyalitas serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar atau karakteristik/kriteria yang berbeda-beda. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan. Dimensi mutu layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu sering di persepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memberi apa saja yang kita inginkan atau dapat juga disebut sebagai kepuasan pasien (Pohan, 2012).

Observasi awal di puskesmas motoling terdapat data kunjungan pasien rawat jalan dari bulan januari-Desember 2024 sebanyak 3.292 pasien rawat jalan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan..

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling, dengan manfaat bagi peneliti sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman, bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat sebagai bahan pembelajaran dan acuan penelitian selanjutnya, serta bagi instansi sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Motoling kecamatan motoling Kabupaten Minahasa Selatan

Metode yang digunakan :

Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional study (studi potong lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berkunjung menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Motoling dari bulan juni-oktober 2024. Dengan sampel sebanyak 93 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Penelitian ini meneliti variable persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dan di analisis menggunakan uji statistic chi square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Usia (tahun)	17-25	22
	26-35	29
	36-45	13
	46-55	22
	56-65	7
Jenis Kelamin	Laki-Laki	34,4
	Perempuan	65,6
Pendidikan	SD/Sederajat	1
	SMP/Sederajat	1
	SMA/Sederajat	76
	S1/S2/S3	15
Pekerjaan	Wirausaha	10
	Petani	14
	PNS	3
	IRT	22
	Guru	5
	Pegawai BUMN	1
	Perawat	5
	Wiraswasta	23
	Pensiunan	1
	Pelajar/Mahasiswa	9

Pada tabel 1 tersebut, dapat dilihat bahwa ada empat jenis karakteristik yang diambil dari responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berdasarkan usia yang sebagian besar responden berusia 26 – 35 tahun dengan jumlah 29 atau 31,2% responden. Selanjutnya untuk karakteristik jenis kelamin paling banyak merupakan responden perempuan dengan jumlah 61 atau 65,6%. Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan jumlah 76 atau 81,7% responden. Kemudian yang terakhir, untuk pekerjaan paling banyak wiraswasta dengan jumlah 23 atau 24,7% responden.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Kategori Dimensi Mutu		n	%
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Tidak Baik	1	1,1
	Cukup Baik	60	64,5
	Baik	3	34,4
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	64	68,8
	Baik	29	31,2
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	62	66,7
	Baik	31	33,3
Empati (<i>Empathy</i>)	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	54	58,1
	Baik	39	41,9
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	57	61,3
	Baik	36	38,7

Pada tabel 2 tersebut, dapat diketahui pada semua dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan responden sebagian besar memiliki persepsi yang cukup puas. Mulai dari dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 64,5% responden, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 68,8% responden, dimensi bukti fisik (*Tangibles*) sebesar 66,7% responden, dimensi empati (*Empathy*) sebesar 58,1% responden dan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 61,3 responden.

Tabel 3. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS

Mutu Jasa	Pelayanan	n	%
Kesehatan			
Tidak Baik		0	0
Cukup Baik		63	67,7
Baik		30	32,3
Total		93	100

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan yang cukup baik dengan jumlah 67,7% responden.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kepuasan

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	59	63,4
Puas	34	36,6
Total	93	100

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa berdasarkan kategori kepuasan, sebagian besar responden merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dengan jumlah 63,4% responden

Tabel 5. Analisis Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Mutu Pelayanan Kesehatan	Jasa	Kepuasan Pasien						Total	p value		
		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas					
		n	%	n	%	n	%				
Tidak Baik		0	0	0	0	0	0	0	0,000		
Cukup Baik		0	0	59	63,4	4	4,3	63	67,7		
Baik		0	0	0	0	30	32,3	30	32,3		
Total		0	0	59	63,4	34	36,6	93	100		

Berdasarkan tabel 5 tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang merasa cukup baik sebesar 63,4% responden. Sementara itu, dapat dilihat bahwa nilai p value yang diperoleh dari hasil uji statistic chi square sebesar 0,000 sehingga nilai p value tersebut < dari nilai α sebesar 0,05 sehingga dapat diartikan persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup aspek usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Dari segi usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia produktif, terutama pada usia dewasa muda hingga dewasa madya. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia yang paling aktif secara sosial dan ekonomi menjadi kelompok yang paling banyak terlibat dalam penelitian ini. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dibandingkan laki-laki. Dominasi ini menggambarkan keterlibatan yang lebih besar dari perempuan dalam konteks atau isu yang menjadi fokus penelitian, yang bisa jadi disebabkan oleh peran sosial, kepedulian terhadap topik, atau aksesibilitas terhadap kegiatan penelitian.

Dalam hal pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah atas. Hanya sebagian kecil responden yang memiliki pendidikan lebih rendah maupun pendidikan tinggi. Fenomena ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya memiliki kemampuan literasi yang cukup baik untuk memahami materi yang ditanyakan dalam penelitian. Dari sisi pekerjaan, terdapat keberagaman profesi di antara responden. Namun, kelompok yang paling menonjol berasal dari kalangan wiraswasta dan ibu rumah tangga. Selain itu, terdapat pula responden yang berprofesi sebagai petani, pelajar atau mahasiswa, serta pegawai dari berbagai sektor seperti pemerintahan, BUMN, dan sektor kesehatan. Keanekaragaman ini mencerminkan latar belakang sosial ekonomi yang beragam dalam populasi yang diteliti. Secara umum, karakteristik responden menggambarkan dominasi individu yang berada dalam usia produktif, berjenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan menengah, dan berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, dengan kecenderungan lebih tinggi pada pekerjaan informal

Hasil Identifikasi Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Sebagian besar responden merasa cukup baik terhadap seluruh aspek mutu pelayanan yang diteliti. Pada dimensi kehandalan, responden cenderung merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai harapan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Dimensi jaminan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dinilai memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi penerima layanan. Untuk aspek bukti fisik, sebagian besar responden menilai fasilitas dan sarana yang tersedia sudah memadai dan mendukung kenyamanan selama menerima pelayanan.

Pada dimensi empati, para petugas dinilai memiliki kepedulian dan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan pasien. Sementara itu, dalam hal daya tanggap, responden menilai bahwa petugas cukup responsif dalam merespons keluhan atau kebutuhan yang disampaikan. Secara umum, fenomena ini mencerminkan bahwa mutu pelayanan kesehatan telah mampu memenuhi ekspektasi mayoritas responden, meskipun dominasi penilaian pada tingkat "cukup baik" mengindikasikan perlunya peningkatan berkelanjutan dalam berbagai aspek.

Distribusi responden berdasarkan kategori mutu jasa pelayanan kesehatan, bahwa sebagian besar responden merasa cukup baik terhadap seluruh aspek mutu pelayanan yang diteliti. Pada dimensi kehandalan, responden cenderung merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai harapan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Dimensi jaminan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dinilai memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi penerima layanan. Untuk aspek bukti fisik, sebagian besar responden menilai fasilitas dan sarana yang tersedia sudah memadai dan mendukung kenyamanan selama menerima pelayanan. Pada dimensi empati, para petugas dinilai memiliki kepedulian dan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan pasien. Sementara itu, dalam hal daya tanggap, responden menilai bahwa petugas cukup responsif dalam merespons keluhan atau kebutuhan yang disampaikan. Secara umum, fenomena ini mencerminkan bahwa mutu pelayanan kesehatan telah mampu memenuhi ekspektasi mayoritas responden, meskipun dominasi penilaian pada tingkat "cukup baik" mengindikasikan perlunya peningkatan berkelanjutan dalam berbagai aspek.

Fenomena ini dapat dikaitkan dengan teori mutu pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi bukti fisik yang mendapat nilai tertinggi dalam penelitian ini mendukung temuan sebelumnya bahwa kondisi fasilitas fisik yang baik, seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan alat medis yang modern, berperan besar dalam meningkatkan persepsi mutu pelayanan (Setiawan, 2019).

Keandalan dan jaminan yang cukup baik juga menggambarkan pentingnya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan menumbuhkan rasa percaya kepada pasien (Rahmawati & Suryani, 2020). Namun, hampir setengah responden menilai pelayanan Cukup Baik, yang menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima, terutama dalam aspek responsivitas dan empati. Faktor seperti kekurangan tenaga kesehatan, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya pelatihan tentang pelayanan berbasis pasien (patient-centered care) dapat menjadi penyebab kondisi ini (Iskandar et al., 2022).).

Hasil Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Mayoritas pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima. Umumnya, pasien menilai bahwa pelayanan kesehatan sudah mampu menjawab kebutuhan mereka secara umum, meskipun belum semuanya merasa sangat puas. Tidak ditemukan responden yang merasa tidak puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berada pada tingkat yang dapat diterima dengan baik. Fenomena ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan secara positif oleh pasien, dengan dominasi kepuasan berada pada tingkat cukup, dan sebagian lainnya menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini menjadi indikasi bahwa mutu pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun tetap terbuka peluang untuk ditingkatkan agar seluruh pasien merasa sepenuhnya puas.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah mutu pelayanan, interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien, kecepatan pelayanan,

ketersediaan sarana dan prasarana, serta pemenuhan harapan pasien (Rohayati & Iskandar, 2021). Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai apabila persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Faktor-faktor dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap yang sebelumnya telah dijelaskan, secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan ini. Misalnya, apabila pasien merasa bahwa tenaga kesehatan responsif terhadap kebutuhan mereka, memiliki sikap empatik, dan fasilitas pelayanan memadai, maka kemungkinan besar mereka akan merasa puas. Sebaliknya, apabila terjadi keterlambatan pelayanan, kurangnya perhatian dari tenaga kesehatan, atau fasilitas yang tidak memadai, maka akan muncul rasa kurang puas (Fauziah & Indriani, 2019).

Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis chi-square terlihat adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 93 responden, seluruh pasien yang merasa mutu pelayanannya cukup baik, terdiri atas 59 orang (63,4%) yang merasa cukup baik dan 4 orang (4,3%) yang merasa baik. Sementara itu, dari 30 responden yang merasa baik terhadap mutu pelayanan, seluruhnya juga merasa baik terhadap pelayanan kesehatan (30 responden atau 32,3%). Tidak terdapat responden yang merasa tidak baik dalam kategori mutu maupun kepuasan pasien. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 yang berarti terdapat hubungan yang sangat signifikan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Lontaan, Rumayar, dan Tucunan (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan. Dalam penelitian tersebut, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan temuan Komaling, Rumayar, dan Engkeng (2023) yang meneliti hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Modoinding. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,047 yang menandakan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien. Ketika pelayanan dinilai bermutu, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat, dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan juga akan semakin tinggi. Temuan ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Model SERVQUAL yang mereka kembangkan menunjukkan bahwa lima dimensi mutu layanan keandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bukti fisik (Tangibles), empati (Empathy), dan daya tanggap (Responsiveness) memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga penuh perhatian, transparansi informasi, fasilitas fisik yang memadai, serta sikap empatik dari tenaga medis (Ardani, 2020). Ketika ekspektasi ini terpenuhi atau bahkan terlampaui, pasien cenderung merasa puas. Sebaliknya, ketidakpuasan biasanya timbul jika terdapat ketidakselarasan antara harapan pasien dan realitas pelayanan yang diterima (Fitriani & Sari, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan, diketahui bahwa persepsi responden terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan secara umum berada dalam kategori cukup baik.
2. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden juga merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diterima.
3. Terdapat adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Motoling, Kabupaten Minahasa Selatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada setiap pihak yang berperan dalam studi ini penulis menyampaikan terima kasih, para dosen pembimbing dan penguji, pihak Puskesmas Motoling, seluruh pasien yang bersedia menjadi responden, orang tua, serta para sahabat atas segala keterlibatannya. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Universitas Sam Ratulangi, Fakultas Kesehatan Masyarakat sebagai instansi yang menaungi studi ini.

Saran dari penelitian ini mencakup tiga pihak: bagi peneliti, disarankan untuk mengembangkan studi serupa dengan menambahkan variabel seperti faktor sosiodemografi dan memperluas lokasi penelitian; bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat, hasil ini dapat menjadi referensi pembelajaran serta mendorong penelitian lanjutan dengan pendekatan variatif seperti metode kualitatif; dan bagi Puskesmas Motoling, diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada dimensi daya tanggap dan empati, melalui pelatihan, perbaikan sarana, serta pendekatan komunikasi yang lebih humanis.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. , 2017. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), pp. 45-52.
- Ardani, I. G. A. A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 12-20.
- Azwar, A. (2020). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service quality, consumer satisfaction, and consumer loyalty: Tinjauan teoritis. CV IRDH.
- Deharja, A. , Nuraini, N. and Wijayanti, R. A. , 2017. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Klinik Dr. M. Suherman Jember Tahun 2017. Seminar Nasional Hasil Penelitian 2017. Jember: Politeknik Negeri Jember, ISBN: 978-602-14917-5-1.
- Farida, S. I. , Iqbal, M. and Kurniasih, A. , 2016. Pengaruh kepercayaan dan komitmen organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja. *Jurnal Kependidikan*, 46(1), pp. 121-134.
- Guspianto, G. , Lobat, M. E. and Wardiah, R. , 2023. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 7(1), p. 14.
- Iskandar, A., Nurhayati, N., & Rahmalia, D. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 97-106.
- Ixora, Wulandari, D., Yuswantoro, E., & Anam, A. K. (2025). Kepemimpinan dan manajemen keperawatan. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Kartikasari, D. (2019). Penulis: dr. Dhian Kartikasari, S. Ked.

- Karunia, M. , Azizah, N. , Rahayu, O. , Melati, P. S. and Santoso, A. P. A. , 2022. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), pp. 63-66.
- Komaling, P. E., Rumayar, A. A., & Engkeng, S. (2023). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 12(1), 79-85.
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. (2018). Hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).
- Mentang, J. , Rumayar, A. , & Kolibu, F. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. *Kesmas*, 7(5), 1–7.
- Nia R.P, Guspianto, & Hubaybah. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*.
- Notoatmodjo, S. (2021). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pohan, I, 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarat : EGC
- Rahmawati, F., & Suryani, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 8(1), 45-52.
- Ruus, A. A. S., Tucunan, A. A., & Mandagi, C. K. (2019). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(7).
- Saleh, A. A. (2018). Pengantar Psikologi. Penerbit Aksara Timur. ISBN 978-602-5802-10-2.
- Setiawan, M.B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 76-82
- Supranto, J. Prof, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pnagsa Pasar. Jakarta : Rineke Cipta.
- Syamsinar, A. and Haris, A. , 2020. Analisis kinerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(2), pp. 953-959. DOI: 10. 35816/jiskh. v10i2. 447.