**Borneo Nursing Journal (BNJ)**
Volume 8, Nomor 2, Tahun 2026, Halaman 8415-8423 P-ISSN: 2685-5054
https://bnj.akys.ac.id/BNJ E-ISSN: 2654-8453

# Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas 7 Ulu Palembang Tahun 2026

**Yelika Tiara Putri Sijabat[1], Muhammad Romadhon[2], Selamat Parmin[3]**
[1,2,3]Universitas Kader Bangsa
Email: yelikarasti26@gmail.com

**Abstrak**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien serta mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang optimal. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada kategori baik dengan nilai sekitar 80–90, cakupan pelayanan kesehatan dasar telah menjangkau lebih dari 90% penduduk, serta lebih dari 90% Puskesmas telah terakreditasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang, dengan sampel sebanyak 96 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, yaitu bukti fisik (*tangibles*) (*P-value* = 0,000; *OR* = 14,286), kehandalan (*reliability*) (*P-value* = 0,000; *OR* = 12,333), ketanggapan (*responsiveness*) (*P-value* = 0,001; *OR* = 7,200), jaminan (*assurance*) (*P-value* = 0,000; *OR* = 60,750), dan empati (*empathy*) (*P-value* = 0,000; *OR* = 26,000). Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang. Oleh karena itu, pihak puskesmas diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek jaminan, empati, kehandalan, ketanggapan, dan bukti fisik guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas, *SERVQUAL*

***Abstract***

*High-quality health services can increase patients' trust and promote the delivery of optimal healthcare services. The Community Satisfaction Index (CSI) is categorized as good, with a score ranging from 80 to 90, while basic health service coverage has reached more than 90% of the population, and more than 90% of public health centers (Puskesmas) have been accredited. This study aimed to determine the relationship between health service quality and the satisfaction level of outpatient patients at Puskesmas 7 Ulu, Palembang City, in 2026. This study employed an analytical survey using a cross sectional approach. The population consisted of all outpatient patients at Puskesmas 7 Ulu, Palembang City. A total of 96 respondents were selected using an accidental sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed through univariate and bivariate analyses using the Chi-Square test with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed significant relationships between all dimensions of health service quality and outpatient satisfaction, namely tangibles (P-value = 0.000; OR = 14.286), reliability (P-value = 0.000; OR = 12.333), responsiveness (P-value = 0.001; OR = 7.200), assurance (P-value = 0.000; OR = 60.750), and empathy (P-value = 0.000; OR = 26.000). It can be concluded that there is a significant relationship between health service quality and the satisfaction level of outpatient patients at Puskesmas 7 Ulu, Palembang City. Therefore, the health center is expected to maintain and improve the quality of its services, particularly in the dimensions of assurance, empathy, reliability, responsiveness, and tangibles, in order to enhance patient satisfaction.*

*Keywords: Health Service Quality, Outpatient, Patient Satisfaction, Public Health Center (Puskesmas), SERVQUAL*

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Hayati (2022), kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai menggunakan model *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles* berupa kondisi fasilitas dan penampilan petugas, *reliability* berupa kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, *responsiveness* berupa kesigapan dalam memenuhi kebutuhan pasien, *assurance*

berupa kemampuan membangun rasa aman dan kepercayaan, serta *empathy* berupa perhatian terhadap kebutuhan setiap pasien. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan karena berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien (Hariyani & Wisnuwardani, 2025).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut memberikan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pasien karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan (Septyaningrum *et al.*, 2024 dalam Putri *et al.*, 2023). WHO (2025) melaporkan bahwa sekitar 5,8–8,4 juta kematian setiap tahun berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak optimal, sehingga peningkatan mutu pelayanan menjadi perhatian penting, khususnya di negara berpendapatan rendah dan menengah.

Di Indonesia, upaya peningkatan mutu pelayanan terus dilakukan. Pada tahun 2024 terdapat 10.268 Puskesmas, dengan cakupan pelayanan kesehatan dasar lebih dari 90% dan lebih dari 90% Puskesmas telah terakreditasi (Kemenkes RI, 2024). di Kota Palembang, kunjungan rawat jalan FKTP meningkat dari 759.385 pada tahun 2023 menjadi 875.949 pada tahun 2024 dan 913.690 pada tahun 2025 (Dinas Kesehatan Kota Palembang, 2025).

Puskesmas 7 Ulu termasuk fasilitas dengan tingkat kepuasan masyarakat yang relatif tinggi. Nilai IKM tahun 2024 meningkat dari 88,10 pada semester I menjadi 89,09 pada semester II. Pada tahun 2025, nilai tersebut mencapai 96,63 pada semester I, kemudian menurun menjadi 91,77 pada semester II. Peningkatan maupun penurunan nilai kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan kesehatan, ketersediaan fasilitas kesehatan, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kemudahan pasien dalam memperoleh informasi dan layanan kesehatan di puskesmas (Dinas Kesehatan Kota Palembang, 2025).

Beberapa indikator masih memiliki nilai lebih rendah, terutama waktu pelayanan sebesar 85,85 dan perilaku petugas sebesar 88,12. di sisi lain, jumlah kunjungan pasien meningkat dari 19.905 pada tahun 2023 menjadi 20.305 pada tahun 2024 dan 27.110 pada tahun 2025. Peningkatan kunjungan berpotensi menambah beban tenaga kesehatan dan memengaruhi kualitas pelayanan (Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang, 2025).

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Amini *et al.* (2025) menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan den kepuasan pasien. Septyaningrum *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,05$). Hasil serupa ditemukan Sarata *et al.* (2023), yang memperoleh hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan melalui uji *Chi-Square* ($p < 0,05$).

Pelayanan keperawatan dinilai memuaskan dalam survei pertama terhadap lima partisipan di Puskesmas 7 Ulu, Kota Palembang, dengan skor berkisar antara 3,75 hingga 4,82. Namun, masih terdapat beberapa perbedaan penilaian di berbagai dimensi pelayanan, dan perbedaan ini paling terlihat pada area dengan skor lebih rendah, yaitu *Reliability* dan *Empathy*. Terdapat lima aspek kualitas pelayanan: *tangibles*, *responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Empathy* Secara keseluruhan, baik kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien sangat baik, meskipun terdapat beberapa perbedaan dalam pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh perbedaan dalam berbagai aspek (Khaira Amini *et al.*, 2025). Untuk lebih memahami hubungan antara kualitas perawatan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang, diperlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih diperlukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang (Susilowati, 2016).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional* yang dilaksanakan di Puskesmas 7 Ulu Palembang pada Mei–Juni 2026. Populasi penelitian berjumlah 2.520 pasien rawat jalan, dengan sampel sebanyak 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *SERVQUAL* yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Penelitian

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari variabel independen ‘‘*tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*” dan variabel dependen (kepuasan pasien). Berikut ini adalah penjelasan naratif dari analisis yang akan disajikan dalam format tabel.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Tahun 2026

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Puas Kurang | 82 | 85.4 |
| Puas | 14 | 14.6 |
| **Jumlah** | **96** | **100** |

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Tangible* Tahun 2026

| *Tangible* | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 81 | 84.4 |
| Cukup Baik | 15 | 15.6 |
| **Jumlah** | **96** | **100** |

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Reliability* Tahun 2026

| *Reliability* | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 80 | 83.3 |
| Cukup Baik | 16 | 16.7 |
| **Jumlah** | **96** | **100** |

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Responsive* Tahun 2026

| *Responsive* | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 79 | 83.3 |
| Cukup Baik | 17 | 16.7 |
| **Jumlah** | **96** | **100** |

Tabel 5. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Assurance* Tahun 2026

| *Assurance* | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 89 | 92.7 |
| Cukup Baik | 7 | 7.3 |
| **Jumlah** | **96** | **100** |

Tabel 6. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Empathy* Tahun 2026

| *Empathy* | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 84 | 87.5 |

| *Empathy* | Frekuensi *(f)* | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Cukup Baik | 12 | 12.5 |
| **Jumlah** | **96** | **100** |

Dari tabel di atas didapatkan 96 responden, sebanyak 82 responden (85,4%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 14 responden (14,6%) merasa kurang puas. Sebanyak 81 responden (84,4%) menilai *tangibles* dalam kategori baik, sedangkan 15 responden (15,6%) menilai *tangibles* dalam kategori cukup baik. Sebanyak 80 responden (83,3%) menilai *reliability* dalam kategori baik, sedangkan 16 responden (16,7%) menilai *reliability* dalam kategori cukup baik. Sebanyak 79 responden (82,3%) menilai *responsiveness* dalam kategori baik, sedangkan 17 responden (17,7%) menilai *responsiveness* dalam kategori cukup baik. Sebanyak 89 responden (92,7%) menilai *assurance* dalam kategori baik, sedangkan 7 responden (7,3%) menilai *assurance* dalam kategori cukup baik. Sebanyak 84 responden (87,5%) menilai *empathy* dalam kategori baik, sedangkan 12 responden (12,5%) menilai *empathy* dalam kategori cukup baik.

Tabel 7. Hubungan *Tangible* dengan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang Tahun 2026

| *Tangible* | Puas | | Kurang Puas | | Jumlah | | *P-value* | *OR* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *n* | % | *n* | % | *N* | % | | |
| Puas | 75 | 78.1 | 6 | 6.3 | 81 | 84.4 | | |
| Kurang Puas | 7 | 7.3 | 8 | 8.3 | 15 | 15.6 | 0,000 | 14.286 |
| **Jumlah** | **82** | **100** | **14** | **100** | **96** | **100** | | |

Menurut tabel diatas 81 responden yang menganggap *Tangible* memuaskan, 75 (78,1%) merasa puas dan 6 (6,3%) tidak puas. Sedangkan untuk bukti konkret, 7 (7,3% dari total) merasa senang dan 8 (8,3%) tidak senang dari 15 responden. Kita dapat menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangible* dan kepuasan pasien rawat jalan karena uji statistik *Chi-Square* menghasilkan nilai *p* sebesar 0,000 ($\alpha$ < 0,05%). Pasien yang menyatakan puas dengan *tangibles* perawatan 14,286 kali lebih mungkin merasa senang secara keseluruhan, menurut *Odds Ratio (OR)*.

Tabel 8. Hubungan *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang Tahun 2026

| *Reliability* | Puas | | Kurang Puas | | Jumlah | | *P-value* | *OR* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *n* | % | *n* | % | *N* | % | | |
| Baik | 74 | 77.1 | 6 | 6.3 | 80 | 83.7 | | |
| Cukup Baik | 8 | 8.3 | 8 | 8.3 | 16 | 16.7 | 0,000 | 12.333 |
| **Jumlah** | **82** | **100** | **14** | **100** | **96** | **100** | | |

Menurut tabel diatas 80 responden yang memberikan peringkat baik untuk *Reliability*, 74 (77,1%) merasa puas dan 6 (6,3%) merasa tidak puas. di sisi lain, dari 16 orang yang memberikan peringkat cukup baik untuk *Reliability*, 8 merasa puas dan 8 merasa tidak puas. Hubungan yang substansial antara *Reliability* dan kepuasan pasien rawat jalan disimpulkan menggunakan uji statistik *Chi-Square*, yang menghasilkan nilai *p* sebesar 0,000 ($\alpha$ < 0,05). Pasien 12,333 kali lebih mungkin merasa puas dengan layanan jika mereka menganggap *Reliability*nya sangat baik, menurut *Odds Ratio (OR)* sebesar 12,333.

Tabel 9. Hubungan *Responsive* dengan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang Tahun 2026

| ***Responsive*** | **Puas** | | **Kurang Puas** | | **Jumlah** | | ***P-value*** | ***OR*** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***n*** | **%** | ***n*** | **%** | ***N*** | **%** | | |
| Baik | 72 | 75 | 7 | 7.3 | 79 | 82.3 | | |
| Cukup Baik | 10 | 10.4 | 7 | 7.3 | 17 | 17.7 | 0,001 | 7.200 |
| **Jumlah** | **82** | **100** | **14** | **100** | **96** | **100** | | |

Menurut tabel diatas 79 responden yang memberikan penilaian positif terhadap *Responsive*, 75,0% merasa senang dan 7,3% merasa tidak puas. di antara 17 responden yang memberikan penilaian wajar terhadap respons staf, 10 merasa senang (10,4%) dan 7 merasa tidak senang (7,3%). *Responsive* dan kepuasan pasien rawat jalan terbukti memiliki hubungan yang signifikan, karena uji statistik Chi Square menghasilkan nilai *p* sebesar 0,001 ($\alpha < 0,05\%$). Pasien yang merasa bahwa staf mereka responsif 7,200 kali lebih mungkin merasa senang dengan layanan yang mereka terima dibandingkan dengan mereka yang merasa layanan tersebut biasa saja, menurut *Odds Ratio (OR)* sebesar 7,200.

Tabel 10. Hubungan *Assurance* dengan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang Tahun 2026

| ***Assurance*** | **Puas** | | **Kurang Puas** | | **Jumlah** | | ***P-value*** | ***OR*** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***n*** | **%** | ***n*** | **%** | ***N*** | **%** | | |
| Baik | 81 | 84.4 | 8 | 8.3 | 89 | 92.7 | | |
| Cukup Baik | 1 | 1 | 6 | 6.3 | 7 | 7.3 | 0,000 | 60.750 |
| **Jumlah** | **82** | **100** | **14** | **100** | **96** | **100** | | |

Menurut tabel diatas 89 orang yang memberikan *Assurance* dengan peringkat baik, 81 orang merasa puas (84,4%) dan 8 orang merasa tidak puas (8,3%). di sisi lain, dari 7 orang yang memberikan *Assurance* layanan dengan peringkat wajar, satu orang merasa puas (1,0%) dan enam orang merasa tidak puas (6,3%). Hasil dari uji statistik *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Assurance* dan kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai *p* 0,000 ($\alpha < 0,05$). Pasien 60,750 kali lebih mungkin merasa puas dengan *Assurance* layanan jika mereka menganggapnya sangat baik, seperti yang ditunjukkan oleh *OR* sebesar 60,750.

Tabel 11. Hubungan *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang Tahun 2026

| ***Empathy*** | **Puas** | | **Kurang Puas** | | **Jumlah** | | ***P-value*** | ***OR*** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***n*** | **%** | ***n*** | **%** | ***N*** | **%** | | |
| Baik | 78 | 81.4 | 6 | 6.3 | 84 | 87.5 | | |
| Cukup Baik | 4 | 4.6 | 8 | 8.3 | 12 | 12.5 | 0,000 | 26.000 |
| **Jumlah** | **82** | **100** | **14** | **100** | **96** | **100** | | |

Tabel diatas mengungkapkan bahwa dari 84 orang yang memberikan penilaian positif terhadap *Empathy*, 78 orang merasa senang (81,3%) dan 6 orang merasa tidak senang (6,3%). Sementara itu, 4 orang (4,2%) merasa senang dengan *Empathy* dari 12 orang yang menilai *Empathy* staf cukup baik, sedangkan 8 orang (8,3%) merasa tidak senang. Hubungan yang substansial antara *Empathy* dan kepuasan pasien rawat jalan disimpulkan menggunakan uji statistik *Chi-Square*, yang memberikan nilai *p* sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05\%$). Terdapat peningkatan kemungkinan kepuasan pasien sebesar 26 kali lipat bagi mereka yang menilai *Empathy* staf sangat baik dibandingkan dengan mereka yang menganggapnya cukup baik, seperti yang ditunjukkan oleh *OR* sebesar 26.000.

**b. Pembahasan**

**1). Hubungan *Tangible* dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang ($p$ = 0,000; *OR* = 14,286). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, kelengkapan sarana, dan penampilan petugas, maka semakin tinggi kepuasan pasien.

Menurut teori *SERVQUAL*, *tangible* merupakan bukti nyata yang pertama kali diterima pasien sehingga membentuk persepsi awal terhadap mutu pelayanan. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan lengkap mampu meningkatkan rasa percaya serta kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Septyaningrum *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian Rahayu dan Nasrawati (2024) juga menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dimensi pelayanan lainnya.

Menurut asumsi peneliti, tingginya kepuasan pasien dipengaruhi oleh kondisi ruang pelayanan yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, fasilitas yang memadai, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi. Oleh karena itu, pemeliharaan sarana dan prasarana perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kepuasan pasien tetap terjaga.

**2). Hubungan *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien ($p$ = 0,000; *OR* = 12,333). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar sangat memengaruhi kepuasan pasien.

*Reliability* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai janji, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan diberikan secara profesional mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, hingga pemberian terapi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Septyaningrum *et al.* (2024) serta Hariyani dan Wisnuwardani (2025) yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan salah satu dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, ketelitian tenaga kesehatan, kepatuhan terhadap SOP, serta ketepatan pemberian pelayanan di Puskesmas 7 Ulu telah membangun kepercayaan pasien sehingga meningkatkan kepuasan. Peningkatan kompetensi petugas dan evaluasi mutu pelayanan perlu terus dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

**3). Hubungan *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien ($p$ = 0,001; *OR* = 7,200). Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat dan tanggap petugas dalam Penulis JABJ, Vol. 11, No. 1, Maret 2022, 01-15 Judul artikel 7 memberikan pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Dalam teori *SERVQUAL*, *responsiveness* menggambarkan kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, memberikan informasi, serta merespons kebutuhan pasien secara cepat. Pelayanan yang responsif mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Septyaningrum *et al.* (2024) dan Pratiwi *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, menjelaskan alur pelayanan, serta merespons kebutuhan pasien dengan baik telah meningkatkan kepuasan pasien. Optimalisasi sistem antrean dan pemerataan beban kerja petugas dapat semakin meningkatkan dimensi *responsiveness*.

### 4). Hubungan *Assurance* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien ($p$ = 0,000; *OR* = 60,750). Nilai *OR* yang paling tinggi menunjukkan bahwa *assurance* merupakan dimensi yang paling kuat memengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini.

*Assurance* berkaitan dengan kompetensi, keramahan, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Pasien akan lebih puas apabila memperoleh pelayanan dari tenaga kesehatan yang profesional, komunikatif, dan mampu menjelaskan tindakan maupun pengobatan dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Marvia *et al.* (2025) dan Septyaningrum *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, tingginya kepuasan pasien pada dimensi *assurance* dipengaruhi oleh sikap profesional tenaga kesehatan, kemampuan komunikasi yang baik, serta pelayanan yang memberikan rasa aman kepada pasien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan komunikasi terapeutik perlu terus dipertahankan.

### 5). Hubungan *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien ($p$ = 0,000; *OR* = 26,000). Hasil ini menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Dalam teori *SERVQUAL*, *empathy* merupakan kemampuan tenaga kesehatan memberikan perhatian secara individual sesuai kebutuhan pasien. Sikap ramah, sopan, sabar, serta komunikasi yang efektif akan membuat pasien merasa dihargai sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Elvina *et al.* (2023) serta Septyaningrum *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa dimensi *empathy* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, tenaga kesehatan di Puskesmas 7 Ulu telah mampu menerapkan pelayanan yang berpusat pada pasien melalui komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta sikap yang ramah dan empatik. Oleh karena itu, budaya pelayanan yang humanis perlu terus dipertahankan agar kepuasan pasien tetap tinggi.

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang. Seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p$ < 0,05). Dimensi *assurance* merupakan faktor yang memiliki hubungan paling kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai *OR* = 60,75, diikuti oleh *empathy* (*OR* = 26,00), *tangible* (*OR* = 14,28), *reliability* (*OR* = 12,33), dan *responsiveness* (*OR* = 7,20).

## 5. DAFTAR PUSTAKA

[1]. Abdul Aziz Al Kaharudin, & Dhiptya Ratri Anggraheni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(2), 137–148. https://doi.org/10.62383/quwell.v1i 2.360

[2]. Ameliah, W. R., Razak, A., & Rusydi, A. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. Journal of Muslim Community Health, 4(4). https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4. 1431

[3]. Ariffa, S. A., Ramadhaniah, R., & Hasnur, H. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam tahun 2025. Jurnal Kesehatan Tambusai, 6(4). https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.50851
[4]. Bebo, M. N. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan pasien BPJS di RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Stikes Hang tuah.
[5]. Delima, M., DND, D. R., & Peltresia, P. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Belimbing Tahun 2022. Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 4(6), 4934–4947. https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9 048
[6]. Dinkes Palembang. (2025). Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang.
[7]. Elvina, M., Wardiati, & Lastri, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien di puskesmas kuta alam banda aceh tahun 2023. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4.
[8]. Fuadah, N. L., Suryadi, Y., & Azmia, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klaster 3 Puskesmas Kuningan Tahun 2025. Jurnal Pendidikan Tambusai, 9(2), 28664 28670. https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2. 31529
[9]. Hariyani, noor, & Wisnuwardani, R. wirapuspita. (2025). Determinan Kualitas Pelayanan KesehatanTerhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja tahun 2024.
[10]. Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. Global Health Science, 7,2622–1055. https://doi.org/10.33846/ghs7210
[11]. Kanda, R. L., & Tanggo, W. D. (2022). Hubungan Pengetahuan Remaja Putri Tentang Menstruasi dengan Perilaku Menghadapi Dismenore Pada Siswi Smp Frater Don Bosco Tomohon. Jurnal Stella Maris Makassar 2022, 10–80.
[12]. Kemenkes RI. (2023).
[13]. Kemenkes. Kemenkes RI. (2024). Pusat Kesehatan Masyarakat.
[14]. Khaira Amini, Jum'ah Jum'ah, & Azhari, F. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas.Jurnal Siti Rufaidah, 3(3),101 116. https://doi.org/10.57214/jasira.v3i3.217
[15]. Kurniawan, A., *et al.* (2023). Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Evaluasi Berkelanjutan. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 11(1), 45–58
[16]. Kurniawan, R. (2022). Hubungan Kualitas Pleyanan Puskesmas dengan kepuasan Pasien dalam pelayanan kesehatan Masyarakat. UNILA.
[17]. Kuncoro, S., Wahyuni, W., Sahidin, S., Irnawati, I., Arba, M., Ruslin, R., & Fristiohady,(2025). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan metode *SERVQUAL* dan Zone of Tolerance (ZoT). Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia, 11(1), 263 273. https://doi.org/10.35311/jmpi.v11i1. 697
[18]. Mandagi, D. W., Inaray, A. C. P., Soewignyo, F.,dan Sumanti, E. R. (2024). Exploring the nexus between service quality, patient satisfaction, and recommendation intentions in faith-based hospital settings. Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 8(3), 398–417. https://doi.org/10.24034/j25485024. y2024.v8.i3.6527
[19]. Marvia, E., Sari, N., & Wijaya, A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banyumulek Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat. Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan, 11.
[20]. Marzuki, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanrobone Kabupaten Takalar. UNHAS.
[21]. Nur, Muhamad Afifudin. (2024). pengolahan data. Αγαη, 15(1), 37 48.

[22]. 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.
[23]. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2017). Permenpan No. 14 Tahun 2017.
[24]. Puskesmas 7 Ulu Kota Palembang. (2025). Data kunjungan pasien rawat jalan.
[25]. Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). Keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pada layanan kesehatan rumah sakit. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4(1), 1089–1104. https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5358
[26]. Putri, R. A., Eko, W., Kusumo, G., & Desty, R. T. (2023). Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan. http://ejournal.ivet.ac.id/index.php/ijheco
[27]. Rahayu, S., & nasrawati. (2024). *SERVQUAL* Ddalam kualitas pelayanan terhadapkepuasan pasien pengguna JKN di puskesmas Karangrayung (Vol. 6, Number 1).
[28]. Rahma, B. (2021). Hubungan Kebiasaan Konsumsi Fast Food Dan Stres Terhadap Siklus Menstruasi Pada Remaja Putri Sman 12 Kota Bekasi. 6.
[29]. Ramadhani, putri sari. (2024). Analisis Faktor Krisis Identitas Pada Remaja di kecamatan ujung kota parepare.
[30]. Robbani, H., & L. D. (2024). Kepatuhan Tenaga Kesehatan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Indikator Pelayanan Aman dan Efektif. Urnal Ilmiah Keperawatan Dan Kesehatan, 5(2), 112–125.
[31]. Rosidah, R., Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah tahun 2024. Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja, 9(1). https://doi.org/10.52235/cendekiam edika.v9i1.350
[32]. Sakinah, N., *et al.* (2025). Beban kerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan. Jurnal Administrasi Kesehatan, 1(1), 55–63.
[33]. Sarata, M. I. M., Kenjam, Y., & Yuliana Radja Riwu. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 2(2), 456 467. https://doi.org/10.55123/sehatmas.v 2i2.1833
[34]. Sari, R. P., *et al.* (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan: Studi Persepsi dan Harapan di Fasilitas Kesehatan. Urnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 12(1), 89–102.
[35]. Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode *SERVQUAL* di Puskesmas Tawangrejo. Vol. 5(2), 301–306. https://doi.org/10.30867/sago.v5i2.1 467
[36]. Simanullang, L., Sitorus, M. E. J., Hutajulu, J., Manurung, K., Saragih, D. M., & Dachi,R. A. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sukaramai Kota Medan tahun 2024. Kesehatan Jurnal Teknologi dan Ilmu Sosial (TEKESNOS).
[37]. Triana, L., *et al.* (2025). Tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Jurnal Kesehatan Indonesia, 3(2), 101–110.
[38]. Wahyuni, W., Asna, A., & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang. Management and Business Review, 8(2). Https://Doi.Org/10.21067/Mbr.V8i2.1 0610
[39]. WHO. (2025). Quality health services