

Abstrak

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI UMUM PUSKESMAS PURWOKERTO TIMUR 1

Artanti Karunia Ageng, Arif Kurniawan, Nabela Putri Yanuari

Latar Belakang: Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1 merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan jumlah kunjungan yang tinggi, yaitu 36.841 pasien pada periode Agustus 2024 hingga Agustus 2025. Tingginya beban pelayanan tersebut berimplikasi pada tuntutan peningkatan mutu layanan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan tren peningkatan dari 84,92 pada tahun 2023 menjadi 93,75 pada semester 2 tahun 2024, namun mengalami penurunan sebesar 2,00 poin menjadi 91,75 pada semester 1 tahun 2025. Penurunan ini mengindikasikan adanya potensi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1 berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Kualitas layanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian: Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan dalam kategori baik dan menyatakan puas. Analisis bivariat menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berhubungan dengan kepuasan pasien ($p = 1,00$), sedangkan kehandalan ($p = 0,031$), daya tanggap ($p = 0,031$), jaminan ($p = 0,031$), dan empati ($p = 0,031$) secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan ketepatan, responsivitas, jaminan, dan perhatian memiliki peran lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien dibandingkan aspek bukti fisik.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1 pada variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati; oleh karena itu, Puskesmas disarankan untuk memperkuat keempat dimensi tersebut melalui pelatihan petugas secara berkelanjutan, evaluasi kinerja secara rutin, serta optimalisasi sistem pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan, SERVQUAL

Abstract

THE ASSOCIATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT THE GENERAL OUTPATIENT CLINIC OF PUSKESMAS PURWOKERTO TIMUR 1

Artanti Karunia Ageng, Arif Kurniawan, Nabela Putri Yanuari

Background: The General Outpatient Clinic of Puskesmas Purwokerto Timur 1 is a primary healthcare facility with a high service utilization rate, serving 36.841 patients from August 2024 to August 2025. The substantial service burden necessitates continuous quality improvement efforts. Data from the Community Satisfaction Index (IKM) indicated an increase from 84,92 in 2023 to 93,75 in the second semester of 2024, followed by a decline of 2,00 points to 91.75 in the first semester of 2025. This decline suggests a potential gap between patient expectations and perceived service quality. Therefore, this study aims to analyze the association between service quality and patient satisfaction at the General Outpatient Clinic of Puskesmas Purwokerto Timur 1 based on the five SERVQUAL dimensions.

Methodology: This study used a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 97 respondents were selected using an accidental sampling technique. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses.

Results: The univariate analysis demonstrated that the majority of respondents perceived the service quality as good and reported being satisfied. The bivariate analysis revealed that the tangible dimension was not statistically associated with patient satisfaction ($p = 1.00$), whereas reliability ($p = 0.031$), responsiveness ($p = 0.031$), assurance ($p = 0.031$), and empathy ($p = 0.031$) showed statistically significant associations with patient satisfaction. These findings indicate that service quality dimensions related to consistency, promptness, assurance, and individualized attention serve as key determinants of patient satisfaction, compared to the tangible aspects of service delivery.

Conclusion: There is a relationship between service quality and patient satisfaction at the General Clinic of Purwokerto Timur 1 Public Health Center in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy; therefore, the health center is recommended to strengthen these dimensions through continuous staff training, routine performance evaluation, and optimization of service systems to improve patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL