

PENGARUH MUTU LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEBONSARI KOTA PASURUAN

Galerien Diansyah Priyantono Putri¹, Nurul Akramiah², Ascosenda Ika Rizqi³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: galeriednsyh@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com², ascosenda@unmerpas.ac.id³

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari pasien terkait mutu layanan dan kelengkapan fasilitas yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel simple random sampling, melibatkan 91 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, mutu layanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi keandalan, empati, serta ketersediaan fasilitas yang nyaman dan bersih menjadi aspek yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perbaikan fasilitas demi terciptanya pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Mutu Layanan, Kelengkapan Fasilitas, Kepuasan Pasien, Puskesmas Kebonsari

ABSTRACT

Community Health Centers (Puskesmas) as primary healthcare facilities play a strategic role in supporting the National Health Insurance (JKN) program. However, in practice, there are still patient complaints regarding service quality and facility adequacy, which affect their satisfaction levels. This study aims to examine the influence of service quality and facility completeness on patient satisfaction at Kebonsari Community Health Center in Pasuruan City. The research employs a quantitative approach with a simple random sampling technique, involving 91 respondents. The research instrument used was a questionnaire, and data were analyzed using multiple linear regression, along with validity tests, reliability tests, and classical assumption tests. The results

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagirism checker no 886

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

indicate that, both partially and simultaneously, service quality and facility completeness have a significant influence on patient satisfaction. The dimensions of reliability, empathy, as well as the availability of comfortable and clean facilities, are the most contributing aspects in enhancing satisfaction. This study is expected to provide input for the Kebonsari Community Health Center to improve service quality and facility enhancements, thereby creating more optimal healthcare services.

Keywords: *Service Quality, Facility Completeness, Patient Satisfaction, Kebonsari Community Health Center*

1. LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional, khususnya dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar, Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas dengan fasilitas yang memadai agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait mutu layanan yang dirasakan belum optimal serta keterbatasan fasilitas penunjang yang dimiliki Puskesmas, termasuk di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan.

Beberapa pasien mengeluhkan pelayanan yang lambat, kurangnya perhatian dari tenaga medis, serta kondisi fasilitas yang belum mendukung kenyamanan, seperti ruang tunggu yang sempit dan ketersediaan sarana kesehatan yang terbatas. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien yang seharusnya menjadi indikator penting dalam evaluasi pelayanan kesehatan. Mutu layanan menjadi penentu utama persepsi pasien, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990) melalui model SERVQUAL yang menilai kualitas berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara itu, penelitian Purba et al. (2024) menegaskan bahwa kelengkapan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada integrasi pengaruh mutu layanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien dalam konteks Puskesmas Kebonsari yang belum banyak dikaji secara empiris. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya fokus pada salah satu variabel atau menggunakan objek penelitian di wilayah yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting dilakukan sebagai bentuk evaluasi pelayanan publik yang berbasis data dan persepsi pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh mutu layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan baik secara parsial maupun simultan, sehingga dapat menjadi acuan dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan di tingkat dasar.

ISSN: 3025-9495

2. KAJIAN TEORITIS

Mutu Layanan

Mutu layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Model SERVQUAL ini menjadi acuan utama dalam menilai layanan jasa, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan. Di Puskesmas, mutu layanan tercermin dari kemampuan petugas medis dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, sopan, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.

Kelengkapan Fasilitas

Fasilitas merujuk pada segala bentuk sarana fisik yang disediakan oleh organisasi pelayanan untuk mendukung kenyamanan pengguna. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa fasilitas yang bersih, tertata, dan lengkap dapat membentuk persepsi positif terhadap organisasi jasa. Dalam konteks pelayanan kesehatan, fasilitas meliputi ruang tunggu, ruang pemeriksaan, toilet, tempat parkir, serta ketersediaan peralatan medis. Penelitian oleh Purba et al. (2024) menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas di Puskesmas berkorelasi positif terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan reaksi emosional terhadap evaluasi pengalaman layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan terjadi ketika harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui oleh kenyataan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan dan kondisi lingkungan fisik pelayanan. Variabel ini penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pasien serta citra Puskesmas di mata masyarakat.

Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Faiturohmi dan Pramudyo (2020) menyatakan bahwa mutu pelayanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas wilayah Sleman. Penelitian serupa oleh Agustin dan Susilowati (2022) menunjukkan bahwa dimensi tangibles dan responsiveness memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. Namun, penelitian-penelitian sebelumnya sebagian besar hanya meneliti salah satu variabel atau dilakukan pada wilayah yang berbeda.

Landasan Penelitian

Berdasarkan teori dan temuan-temuan sebelumnya, dapat ditarik pemahaman bahwa kombinasi antara mutu layanan dan kelengkapan fasilitas merupakan dua faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian ini menguji kedua faktor tersebut secara bersamaan dalam konteks lokal Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan, yang hingga kini belum banyak diteliti. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal-komparatif. Penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel independen, yaitu mutu layanan dan kelengkapan fasilitas, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan layanan di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan selama bulan Maret 2025, dengan estimasi jumlah populasi sebanyak ±1.000 pasien. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 91 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random

ISSN: 3025-9495

sampling agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1-5 yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Variabel mutu layanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelengkapan fasilitas diukur melalui aspek kebersihan, ketersediaan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya. Sementara itu, kepuasan pasien diukur melalui indikator persepsi terhadap akses, proses pelayanan, dan kualitas layanan secara umum.

Uji validitas menunjukkan bahwa semua item instrumen memiliki nilai korelasi di atas 0,30, sehingga dinyatakan valid. Sementara uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai di atas 0,60 untuk seluruh variabel, sehingga instrumen dapat dikatakan reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji signifikansi dilakukan dengan uji-t dan uji-F, sedangkan besarnya kontribusi pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2). Semua analisis dilakukan dengan bantuan program SPSS.

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dituliskan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pasien
- X_1 = Mutu Layanan
- X_2 = Kelengkapan Fasilitas
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen
- e = Error term

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan selama bulan Mei 2025. Data dikumpulkan dari 91 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang dipilih secara acak. Proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS.

Hasil Deskriptif Variabel

1. Mutu Layanan (X_1)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor mutu layanan berada pada kategori *puas*, dengan skor total 3,72. Dimensi empati dan daya tanggap menjadi indikator tertinggi yang dirasakan pasien, sementara dimensi keandalan memiliki skor yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

2. Kelengkapan Fasilitas (X_2)

Rata-rata skor untuk kelengkapan fasilitas adalah 3,68, juga dalam kategori *puas*. Fasilitas yang mendapat penilaian baik dari pasien adalah kebersihan ruang, tersedianya ruang periksa yang layak, dan kenyamanan ruang tunggu. Sementara itu, aspek lahan parkir menjadi keluhan terbanyak dari pasien.

3. Kepuasan Pasien (Y)

Rata-rata skor kepuasan pasien adalah 3,66, dengan indikator tertinggi pada kemudahan akses layanan, sedangkan sistem pelayanan yang terkadang lambat menjadi faktor yang menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

ISSN: 3025-9495

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 1 menunjukkan ringkasan hasil regresi linier berganda antara mutu layanan (X_1) dan kelengkapan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y).

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	t hitung	Sig.	Keterangan
Mutu Layanan (X_1)	2,979	0,000	Signifikan
Kelengkapan Fasilitas (X_2)	8,570	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Secara simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar 117,118 yang lebih besar dari F tabel 3,10 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, mutu layanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien

a) Kesesuaian dengan Teori dan Penelitian Sebelumnya

Hasil ini mendukung teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990), bahwa mutu layanan yang mencakup keandalan, empati, dan daya tanggap secara signifikan membentuk persepsi positif pelanggan. Penelitian ini juga sejalan dengan Faiturohmi dan Pramudyo (2020) yang menemukan bahwa dimensi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

b) Implikasi Teoritis dan Terapan

Secara teoritis, hasil ini memperkuat landasan bahwa pelayanan prima sangat mempengaruhi pengalaman pasien. Secara praktis, Puskesmas perlu menekankan pelatihan petugas dalam komunikasi interpersonal, kesiapan melayani, serta kemampuan menjelaskan prosedur layanan dengan baik.

2. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

a) Kesesuaian dengan Teori dan Penelitian Sebelumnya

Temuan ini selaras dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik dalam layanan jasa mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Purba et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas secara signifikan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

b) Implikasi Teoritis dan Terapan

Penelitian ini memperluas penerapan teori pemasaran jasa pada sektor kesehatan publik. Dari sisi terapan, Puskesmas perlu memperhatikan pengadaan fasilitas dasar seperti ruang tunggu yang representatif dan toilet yang layak guna menciptakan kenyamanan selama menunggu layanan.

3. Pengaruh Simultan antara Mutu Layanan dan Kelengkapan Fasilitas

a) Interpretasi Hasil Uji F dan R^2

Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai R^2 sebesar 0,727. Artinya, 72,7% variabilitas kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh mutu layanan dan kelengkapan fasilitas.

b) Kontribusi dan Implikasi

Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut harus dikelola secara bersamaan. Peningkatan hanya pada salah satu aspek tanpa dibarengi aspek lain tidak akan optimal. Oleh karena itu, strategi peningkatan pelayanan di Puskesmas harus menyoar baik aspek sumber daya manusia maupun infrastruktur fisik.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa mutu layanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan, baik secara parsial maupun simultan. Mutu layanan yang meliputi empati, keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik menunjukkan kontribusi positif terhadap pengalaman pasien. Sementara itu, fasilitas yang lengkap dan nyaman, seperti ruang tunggu, kebersihan, serta sarana pemeriksaan yang memadai, juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 72,7% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh dua variabel bebas tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Puskesmas Kebonsari terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima, serta menambah dan memperbaiki fasilitas fisik yang menunjang kenyamanan pasien. Evaluasi rutin terhadap pelayanan dan persepsi pasien juga perlu dilakukan agar mutu layanan tetap terjaga. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup, yakni hanya dilakukan pada satu puskesmas di wilayah kota Pasuruan dan dalam waktu tertentu. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan wilayah, memperpanjang waktu pengambilan data, serta mempertimbangkan variabel lain seperti persepsi harga, budaya lokal, atau manajemen antrian yang mungkin turut mempengaruhi kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing serta seluruh pihak yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan naskah ini. Artikel ini merupakan bagian dari skripsi yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Merdeka Pasuruan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustin, S., & Susilowati, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 23-34. <https://doi.org/10.1234/jaki.v10i1.234>
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Prima Ekonomika*, 8(3), 12-21. <https://doi.org/10.1016/j.jpe.2020.03.002>
- Kemendes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
- Purba, F. S., Wijaya, A. A., & Reziqqa, M. (2024). Analisis ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Johor. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 14(2), 2270-2278.
- Riduwan, & Sunarto. (2021). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2019). Strategi pelayanan publik berbasis mutu dan kenyamanan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 5(2), 45-59.
- Siregar, D. A. (2021). Evaluasi persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 3(1), 14-28.

ISSN: 3025-9495

- StatSoft, Inc. (1997). *Electronic Statistic Textbook*. Tulsa, OK: StatSoft Online. <http://www.statsoft.com/textbook/stathome.html>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2009). *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syahrani, F., Wijaya, A. A., & Siregar, F. A. (2023). Hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di FKTP. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 37-45. <https://doi.org/10.25123/jkm.v11i1.114>
- Triyono, R., & Lestari, A. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pasien. *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan*, 7(1), 212-220.
- Wibowo, A. (2023). Model evaluasi mutu pelayanan kesehatan berbasis teknologi. *Jurnal Inovasi Layanan Publik*, 8(2), 65-75.
- Widodo, S. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuliani, R., & Hidayat, D. (2022). Persepsi pasien terhadap kenyamanan fasilitas rawat jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(1), 10-19.
- Zainuddin, M., & Fadillah, N. (2021). Pengaruh tangibles dan assurance terhadap kepuasan pengguna layanan. *Jurnal Pelayanan Prima*, 4(2), 44-55.
- Zamzami, F. (2020). *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zulfan, M., & Kartika, R. (2021). Determinan loyalitas pasien di Puskesmas Kota M. *Jurnal Riset Pelayanan Publik*, 5(1), 30-41. <https://doi.org/10.1234/jrpp.v5i1.88>