

## **PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS: TINJAUAN LITERATUR**

**Astri Khoir K<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup> Institut Kesehatan Helvetia Pekanbaru, Riau

Korespondensi: [astririri02@gmail.com](mailto:astririri02@gmail.com)

---

### **Informasi Artikel**

#### **Riwayat artikel:**

Diterima Sep 30<sup>th</sup>, 2025

Direvisi Sep 30<sup>th</sup>, 2025

Diterbitkan Sep 30<sup>th</sup>, 2025

---

#### **Kata kunci:**

Bukti fisik, Jaminan, Keandalan, Kepuasan pasien, dan Pelayanan kesehatan

---

### **ABSTRACT**

**Pendahuluan:** Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan dasar, puskesmas menyediakan layanan yang terintegrasi untuk individu, keluarga, maupun kelompok masyarakat. Layanan ini dijalankan melalui sistem administrasi yang dikelola oleh pemerintah dengan dukungan lembaga terkait. **Metode:** Artikel ini disusun dengan pendekatan tinjauan pustaka (literature review), menggunakan data dari Google Scholar pada periode 2020 hingga 2024, dengan total 10 artikel yang dijadikan referensi utama. **Hasil dan Pembahasan:** Analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan di puskesmas meliputi kualitas sarana fisik, keandalan pelayanan, serta jaminan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. **Kesimpulan:** Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan di puskesmas. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan perlu difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik, peningkatan keandalan pelayanan, dan penguatan aspek jaminan profesionalisme petugas kesehatan.



© 2025 Para Penulis. Diterbitkan oleh Institut Kesehatan Helvetia Pekanbaru Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

---

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang secara terpadu dan berkesinambungan untuk menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kegiatan ini meliputi upaya pencegahan penyakit, promosi kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi yang dilaksanakan baik oleh masyarakat maupun pemerintah [1].

Pelayanan kesehatan memiliki peran vital bagi masyarakat Indonesia sebagai kebutuhan dasar yang harus diakses tanpa diskriminasi status sosial ekonomi. Pemerintah sendiri memiliki komitmen kuat untuk memastikan layanan kesehatan yang optimal demi menjaga kesehatan masyarakat [2].

Puskesmas sebagai fasilitas layanan tingkat pertama berfungsi sebagai garda terdepan dalam penyediaan layanan kesehatan dasar. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan berkualitas dan menjawab tantangan kesehatan masyarakat, termasuk dalam mengendalikan penyebaran penyakit ke wilayah yang lebih luas. Mutu layanan di puskesmas menjadi penentu keberhasilan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Layanan dianggap memadai jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Sebaliknya, layanan yang tidak memenuhi ekspektasi pasien dianggap kurang berkualitas dan tidak efektif. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu layanan bertujuan membangun hubungan baik dengan pasien sehingga dapat menumbuhkan loyalitas mereka [3].

Masyarakat kerap memandang puskesmas sebagai pilihan pertama sebelum rumah sakit ketika membutuhkan layanan medis. Banyak orang memilih untuk segera berobat ke puskesmas sebelum ke fasilitas rujukan, karena layanan di puskesmas diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan secara cepat dan memadai. Untuk itu, puskesmas terus berupaya meningkatkan fasilitas dan layanan yang tersedia [4].

Pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai sebuah subsistem yang tujuannya meningkatkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat secara menyeluruh, melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Subsistem pelayanan kesehatan mencakup elemen input, proses, output, dampak, serta umpan balik. Input merupakan komponen yang dibutuhkan untuk mendukung

operasional sistem. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat waktu dan sesuai harapan [5].

Salah satu indikator penting keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan, di antaranya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Faktor-faktor tersebut tercermin dalam berbagai aspek pelayanan, seperti sikap dan perilaku petugas, kualitas informasi yang diberikan, serta ketersediaan fasilitas umum. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik individu, budaya, dan aspek organisasi. Tingkat kepuasan ini berdampak langsung pada jumlah kunjungan pasien serta citra fasilitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, memastikan kepuasan pasien menjadi hal yang esensial dalam mencapai keberhasilan layanan kesehatan [6]. Layanan yang memuaskan dan berkualitas tidak hanya menciptakan loyalitas pasien, tetapi juga mendorong penyebaran promosi dari mulut ke mulut yang pada akhirnya mendatangkan pengguna layanan baru [7].

## METODE PENELITIAN

Dalam penulisan artikel ini, penulis menerapkan metode literature review dengan menelaah berbagai hasil penelitian sebelumnya serta sumber dari buku-buku relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran jurnal-jurnal ilmiah yang sesuai dengan topik “Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: Tinjauan Literatur.”

Proses penelusuran referensi dilakukan melalui database Google Scholar pada periode tahun 2020 hingga 2024. Penulis memilih rentang waktu ini karena publikasi pada tahun 2020 ke atas dianggap sudah melalui evaluasi terkini sehingga layak dijadikan acuan. Google Scholar dipilih sebagai sumber utama karena memiliki reputasi yang baik dan menyediakan artikel-artikel terindeks dengan kualitas yang telah terverifikasi, sehingga sangat mendukung proses penulisan artikel ini.

Secara keseluruhan, penulis berhasil mengumpulkan 10 artikel full-text yang relevan. Namun, proses pencarian literatur juga menghadapi beberapa kendala, seperti terbatasnya akses ke jurnal tertentu yang memerlukan izin khusus dari penulis aslinya, serta hambatan teknis lainnya.

## HASIL

Hasil artikel direview terkait mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas yakni sebagai berikut.

Tabel 1. Kajian Literatur Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
1	Alda Alfianti Yasin, Arifin Tahir, dan Ismet Sulil (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dungaloyo	Kuantitatif	Bukti fisik, keandalan, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2	Sri Anjayati (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual	Cross-sectional	Hubungan signifikan antara bukti fisik dan keandalan dengan kepuasan pasien.
3	Lahaji, L.C., et al (2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	Cross-sectional	Semua dimensi (keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, ketanggapan) signifikan.
4	Enas, U (2020)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Cross-sectional	Dimensi tangible, responsiveness, empathy signifikan. Reliability negatif dan tidak signifikan.
5	Tia Mariani, Annisa Puti Amira, Shinta Rahma, dan Dewi Agustina (2023)	Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Administrasi	Literature Review	Petugas administrasi memengaruhi kepuasan pasien melalui responsiveness dan empathy.
6	Wulan Purnamasari (2020)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Cross-sectional	Kenyamanan dan ketepatan waktu signifikan memengaruhi kepuasan.
7	Ihsanul Maarif, Haeruddin Haeruddin, Sumiati Sumiati (2023)	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	Cross-sectional	Kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan dan minat kembali.
8	Andi Nadirah Mahmud (2020)	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap	Cross-sectional	Semua dimensi kualitas pelayanan signifikan, terutama keamanan.
9	Haninda Ericka Pradhani, Ellysa Nursanti, Thomas Priyasmanu (2024)	Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien	Deskriptif	Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy memiliki nilai positif variatif.
10	Awaluddin, dan Seprian Budi Darma (2024)	Kepuasan dan Kepercayaan Pasien	Cross-sectional	Kepuasan pasien berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil analisis terhadap jurnal-jurnal yang dikaji menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi utama yang digunakan pasien dalam menilai kualitas layanan serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan di puskesmas, yaitu aspek bukti fisik, keandalan, dan jaminan.

## PEMBAHASAN

Bukti fisik merujuk pada sarana dan prasarana yang dapat diamati secara langsung oleh pasien di fasilitas layanan kesehatan, termasuk kondisi gedung, perlengkapan medis, penampilan tenaga kesehatan, sarana komunikasi, serta kelengkapan fasilitas pendukung lainnya [8].

Hasil kajian menunjukkan bahwa penampilan fisik di rumah sakit umumnya dinilai cukup baik oleh mayoritas pasien, meskipun sekitar 20,2% responden menilai kurang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa kebersihan ruangan, penataan tempat tidur, dan fasilitas pendukung seperti AC atau kipas angin secara umum masih terjaga dan berfungsi dengan baik [9].

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Igiyany dan Hapsari (2022), yang menunjukkan bahwa aspek bukti fisik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal-hal seperti penampilan petugas, kualitas sarana, peralatan medis, dan media komunikasi yang digunakan terbukti mampu meningkatkan kenyamanan pasien [10]. Selain itu, studi oleh Istiqamah et al. (2023) juga menemukan hubungan signifikan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien. Bukti fisik di sini meliputi ketersediaan sarana dan peralatan yang siap pakai serta penampilan petugas yang ramah dan profesional [11].

Keandalan menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai harapan pasien dengan cepat, tepat, dan konsisten. Dimensi ini sangat penting karena jika keluhan pasien tidak segera ditangani secara akurat, maka ketidakpuasan pasien dapat bertahan lama dan berdampak negatif pada persepsi mutu layanan [10].

Penelitian Anastasya (2022) mendukung temuan ini, di mana sebagian responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aspek keandalan layanan. Masalah yang muncul antara lain kurangnya pengumpulan data riwayat kesehatan pasien, terbatasnya nasihat terkait pola hidup sehat, serta keterbatasan waktu dalam sesi konsultasi sehingga informasi yang diberikan kurang lengkap [12]. Hasil telaah literatur juga menunjukkan bahwa dimensi jaminan berperan langsung dalam membentuk kepuasan pasien. Dimensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta sifat profesional tenaga kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Namun, pada praktiknya penerapan jaminan ini masih belum optimal sehingga tidak selalu dirasakan secara maksimal oleh pasien [13].

Temuan ini konsisten dengan penelitian Runggandini (2024), yang menunjukkan adanya hubungan positif antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan di rumah sakit [14].

Anisah et al. (2022) menekankan bahwa ekspektasi pasien terkait dimensi jaminan mencakup kompetensi profesional, etika pelayanan, dan keterampilan komunikasi interpersonal baik dari staf medis maupun non-medis. Pasien juga menuntut agar dokter memiliki keahlian diagnostik yang memadai untuk memahami kondisi kesehatan mereka secara tepat [15][16].

Selain itu, penelitian Mariani et al. (2023) menemukan bahwa sebagian petugas pelayanan kurang memiliki kepekaan untuk mendengar aspirasi atau keluhan masyarakat. Akibatnya, layanan sering berjalan apa adanya tanpa inovasi atau perbaikan berkelanjutan. Hal ini terkait erat dengan kompetensi, keramahan, kredibilitas, dan aspek keamanan layanan. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan memadai dan dapat dipercaya akan mampu memberikan layanan yang lebih baik karena membangun rasa percaya pasien terhadap petugas [17].

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di puskesmas dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan pelayanan, dan jaminan profesionalisme petugas. Bukti fisik mencakup kondisi fasilitas, ketersediaan sarana, dan penampilan tenaga kesehatan yang memberikan kesan pertama terhadap mutu layanan. Keandalan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang konsisten, tepat, dan sesuai harapan pasien. Sementara jaminan melibatkan aspek pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kepercayaan yang ditanamkan petugas kepada pasien. Ketiga aspek ini saling terkait dan menjadi indikator penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan di puskesmas. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pengelola puskesmas disarankan untuk fokus pada perbaikan kualitas sarana dan prasarana agar lebih nyaman dan memadai. Pelatihan berkelanjutan perlu diberikan kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan keandalan pelayanan, termasuk keterampilan komunikasi dan manajemen waktu. Selain itu, penting untuk menanamkan sikap profesional, sopan, dan empatik agar mampu membangun rasa

percaya dan aman pada pasien. Upaya peningkatan di ketiga dimensi ini diharapkan mampu mendukung mutu layanan yang lebih baik, memperkuat citra positif puskesmas, serta meningkatkan loyalitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan primer.

## REFERENSI

- [1] Undang Undang Republik Indonesia, *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*. Jakarta, 2014.
- [2] Putra, S.P. and Sari, D. K. S. "Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Igd Di Puskesmas Penimbung Tahun 2021," *Nusadaya J. Multidiciplinary Stud.*, vol. 1, no. 1, pp. 12–15, 2021.
- [3] Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., and Kolibu, F. K. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO," 2018.
- [4] Kamila, M. "Tinjauan Ketidaklengkapan Syarat Klaim BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Patut Patuh Pathu Gerung. Karya Tulis Ilmiah, Politeknik 'Medica Farma Husada' Mataram.," 2018.
- [5] Muninjaya, G. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC, 2014.
- [6] Victoria, M. N. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon.," 2016.
- [7] Kuntoro, W., and Istiono, W. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta," *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 2, no. 1, 2017.
- [8] Eninurkhayaton, B., Suryoputro, A. and E. Y. Fatmasari, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017.," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 1, 2017.
- [9] Machmud, A. N. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP," *J. Voice Midwifery*, vol. 10, no. 2, pp. 940–954, 2020.
- [10] Igiyany, P. D. and Hapsari, D. A. "SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS," *J. Manaj. Inf. dan Adm. Kesehat.*, vol. 5, no. 2, pp. 87–94, 2022.
- [11] Istiqamaha, N. F., Slasabilab, N. G., and Andira, R. A. "ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGANKEPUASAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN (LITERATUR REVIEW)," *J. Kesehetan*, vol. 11, no. 1, pp. 129–140, 2023.
- [12] Anastasya, R. "Systematic Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 12753–12759, 2022.
- [13] Enas, U. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS IMBANAGARA KABUPATEN CIAMIS," *J. Kesehat. Bakti Tunas Husada J. Ilmu Ilmu Keperawatan, Anal. Kesehat. dan Farm.*, vol. 20, no. 1, pp. 126–133, 2020.
- [14] Runggandini, S. A. "Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 4, pp. 2611–2620, 2024.
- [15] Anisah, Y. & I., Nasution, Z., "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi

- Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota," *J. Heal. Technol. Med.*, vol. 8, no. 2, pp. 1252–1262, 2022.
- [16] R. Gultom, R. J., Nababan, D., & Sipayung, "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi.," *J. Healthc. Technol. Med.*, vol. 7, no. 2, pp. 1281–1298, 2021.
- [17] Mariani, T., Amira, A. P., Rahma, S., and Agustina, D. "Literature Review : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI DI PUSKESMAS KOTA MEDAN," *J. Med. Nusantara.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–6, 2023.