JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS BABIRIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Diniyawati[1], Yusran Fahmi[2], Herry Febriadi[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: watidiniya@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada sektor kesehatan. UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menghadapi sejumlah kendala, di antaranya keterlambatan petugas merespons kebutuhan informasi pasien, kinerja tenaga medis yang belum maksimal, serta alur pelayanan yang belum tergambar jelas sejak pendaftaran hingga penyerahan obat. Penelitian ini bertujuan menelaah sejauh mana mutu pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan kuesioner, observasi lapangan, dan dokumentasi sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi penelitian berjumlah 2.852 pasien yang berkunjung dalam tiga bulan terakhir, dengan 97 orang ditetapkan sebagai responden melalui rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Hasil analisis memperlihatkan koefisien korelasi 0,853 yang tergolong sangat kuat antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dengan persamaan regresi Y = 8,229 + 0,164X. Uji T menghasilkan t hitung 15,941 yang melampaui t tabel 1,985, sedangkan Uji F menghasilkan F hitung 254,129, jauh di atas F tabel 3,941 pada taraf signifikansi 0,000. Temuan ini membuktikan bahwa mutu pelayanan berkontribusi nyata sebesar 72,8% terhadap kepuasan pasien, sementara 27,2% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar cakupan penelitian. Pihak manajemen puskesmas disarankan meningkatkan kecepatan respons petugas dan melengkapi sarana pelayanan agar kepuasan pasien tetap terjaga secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Babirik.

ABSTRACT

Service quality is a fundamental component of public service delivery, particularly within the health sector. UPT Puskesmas Babirik in Hulu Sungai Utara Regency still faces several operational issues, including slow staff response in providing information to patients, medical services that have not fully met expectations, and a service flow — from registration to medicine collection — that remains unclear to patients. This study aims to examine the extent to which service quality affects patient satisfaction at UPT Puskesmas Babirik. A descriptive quantitative approach was applied, with data gathered through questionnaires, field observation, and documentation. The population comprised 2,852 patients who visited over the previous three months, from which 97 respondents were determined using the Slovin formula and accidental sampling. The analysis revealed a correlation coefficient of 0.853, categorized as very strong, between service quality and patient satisfaction, expressed in the regression equation Y = 8.229 + 0.164X. The T-test produced a calculated t-value of 15.941, exceeding the t-table value of 1.985, while the F-test yielded a calculated F-value of 254.129, well above the F-table value of 3.941 at a significance level of 0.000. These findings confirm that service quality contributes 72.8 percent to patient satisfaction, with the remaining 27.2 percent explained by variables beyond the scope of this study. The health center's management is advised to improve staff responsiveness and complete service facilities to sustain patient satisfaction over the long term.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Babirik Health Center.*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pelayanan publik menjadi cerminan tanggung jawab negara, baik secara moral maupun administratif, dalam memenuhi kebutuhan warganya dengan cara yang manusiawi dan personal. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan, ruang lingkup pelayanan publik mencakup penyediaan barang dan jasa serta pelaksanaan urusan administratif oleh lembaga pemerintah maupun badan hukum lainnya demi kepentingan masyarakat secara luas. Kualitas kinerja pemerintah paling nyata dirasakan masyarakat lewat mutu pelayanan yang mereka terima; layanan yang profesional,

efektif, efisien, dan akuntabel akan memperkuat citra institusi, sementara layanan yang buruk justru memicu kekecewaan dan menggerus kepercayaan publik.

Khusus di bidang kesehatan, ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat mensyaratkan agar layanan kesehatan tingkat pertama diselenggarakan secara bermutu, merata, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Selaku fasilitas kesehatan dasar, puskesmas mengemban peran menyelenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, dan mudah dijangkau masyarakat — meliputi langkah kuratif, preventif, promotif, dan rehabilitatif — yang muaranya diharapkan mampu menghadirkan kepuasan bagi pasien sebagai penerima layanan.

UPT Puskesmas Kecamatan Babirik merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menjadi ujung tombak layanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Wilayah kerja puskesmas ini meliputi 23 desa dengan luas sekitar 77,44 km², yang sebagian besar berupa kawasan rawa dan perairan sungai sehingga beberapa desa hanya dapat dijangkau melalui transportasi air. Berdasarkan data kependudukan tahun 2024, jumlah penduduk di wilayah kerja UPT Puskesmas Babirik tercatat sebanyak 20.461 jiwa dengan sebaran yang tidak merata, mengingat sebagian besar warga bermukim di sepanjang bantaran sungai maupun jalur darat. Kondisi geografis yang beragam ini turut memengaruhi pola aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kesehatan, sehingga menuntut puskesmas untuk senantiasa menyesuaikan strategi pelayanannya. Guna mewujudkan visinya sebagai pusat kesehatan masyarakat yang mandiri, aman, nyaman, transparan, akuntabel, dan paripurna, UPT Puskesmas Babirik menyediakan layanan loket pendaftaran, poli umum, poli gigi, poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), poli gizi, ruang tindakan/Instalasi Gawat Darurat (IGD), serta apotek, yang ditunjang unit tata usaha, laboratorium, poli Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), poli Tuberkulosis, ruang bersalin, dan layanan imunisasi tetanus toksoid bagi calon pengantin.

Volume kunjungan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai pemanfaatan layanan kesehatan. Data kunjungan di UPT Puskesmas Babirik memperlihatkan tren peningkatan, yakni 11.618 kunjungan sepanjang Januari–Desember 2024, naik menjadi 11.877 kunjungan pada periode yang sama tahun 2025, dan tercatat 2.852 kunjungan pada triwulan pertama 2026 (Januari–Maret). Tren kenaikan ini mengindikasikan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas yang relatif baik, namun sekaligus menuntut peningkatan mutu pelayanan agar kebutuhan pasien senantiasa terpenuhi secara optimal.

Selain volume kunjungan, ketersediaan sumber daya manusia turut memengaruhi mutu pelayanan yang diberikan. UPT Puskesmas Babirik saat ini didukung oleh 85 pegawai yang terdiri atas dokter umum, dokter gigi, perawat, perawat gigi, bidan puskesmas dan bidan desa, tenaga gizi, tenaga kesehatan lingkungan, petugas laboratorium, staf tata usaha, petugas pendaftaran, tenaga apotek, sopir, petugas kebersihan, tenaga keamanan, dan tenaga teknologi informasi. Jumlah tenaga tersebut perlu sebanding dengan volume kunjungan pasien yang terus bertambah, mengingat beban kerja yang tidak seimbang dengan ketersediaan tenaga berpotensi menurunkan kualitas layanan yang dirasakan pasien.

Pada intinya, penyelenggaraan layanan kesehatan di puskesmas diarahkan untuk mewujudkan masyarakat yang sadar, mau, dan mampu hidup sehat. Mutu pelayanan menjadi penentu utama kepuasan pasien, sebab layanan yang baik akan membangun kepercayaan masyarakat sekaligus mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan. Meski demikian, kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan — baik dari sisi kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi,

maupun kenyamanan fasilitas — dapat memicu ketidakpuasan pasien dan berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil pengamatan awal terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengindikasikan sejumlah persoalan terkait mutu layanan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Ketanggapan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien di UPT Puskesmas Babirik dinilai masih kurang optimal. Penjelasan mengenai prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, serta perbedaan layanan BPJS dan non-BPJS belum tersampaikan secara cepat dan jelas, sehingga pasien kerap harus menanyakan hal yang sama berulang kali.
2. Pelayanan tenaga medis kepada pasien dinilai belum sepenuhnya efektif, terlihat dari masih adanya kesenjangan antara keluhan yang disampaikan pasien dengan penanganan yang mereka terima.
3. Alur pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat masih membingungkan pasien akibat minimnya informasi serta kurangnya petunjuk dan arahan dari petugas.

Berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini menyusun dua pertanyaan pokok, yaitu: (1) apakah mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara; dan (2) seberapa besar pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien di lokasi yang sama. Kedua pertanyaan tersebut menjadi dasar penyusunan hipotesis penelitian, yakni hipotesis nol (Ho) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien, serta hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan sebaliknya, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan di antara kedua variabel.

Menurut Tjiptono dalam Halim, dkk (2021), mutu layanan merupakan kemampuan penyedia jasa menghadirkan pelayanan unggul demi memenuhi harapan penggunanya, yang tercermin dari lima indikator, yaitu reliabilitas (keandalan dan keakuratan pelaksanaan layanan), daya tanggap (kesigapan petugas membantu dan merespons kebutuhan pasien), jaminan (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas yang menumbuhkan kepercayaan pasien), empati (perhatian personal terhadap kebutuhan tiap pasien), serta bukti fisik (kondisi fasilitas, peralatan, dan sarana penunjang layanan). Sejalan dengan itu, kepuasan pasien menurut Tryhaji dalam Vanchapo & Magfiroh (2022) tercermin dari kesesuaian pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, kesediaan pasien merekomendasikan layanan kepada pihak lain, rasa puas terhadap mutu layanan yang dirasakan, serta keinginan untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama di kemudian hari. Kedua variabel ini memiliki keterkaitan erat, sebab semakin baik mutu layanan yang dirasakan pasien, semakin besar pula peluang terbentuknya kepuasan sekaligus loyalitas jangka panjang terhadap institusi kesehatan tersebut.

Mutu layanan di institusi kesehatan juga tidak terlepas dari pengaruh faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi motivasi kerja petugas, kompetensi teknis tenaga medis, serta konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit layanan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kemudahan akses lokasi, ketersediaan sarana transportasi, dan pandangan masyarakat terhadap citra puskesmas. Apabila kedua faktor tersebut dapat diselaraskan, kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan layanan yang diterima akan mengecil, sehingga kepuasan pasien cenderung meningkat secara berkelanjutan.

Sejumlah penelitian terdahulu turut memperkuat urgensi kajian ini. Andari (2016) dalam penelitiannya di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama menemukan bahwa mutu layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien berobat, dengan menyoroti pentingnya aspek

kehandalan dan empati petugas. Sejalan dengan itu, Waode (2023) dalam kajiannya di Puskesmas Barana Kabupaten Janepoto juga mendapati bahwa mutu layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kedua penelitian tersebut memiliki kemiripan konteks dengan penelitian ini, yakni pada lingkup fasilitas kesehatan tingkat pertama, sehingga memperkuat relevansi kerangka SERVQUAL sebagai alat ukur mutu layanan puskesmas. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi kajian dan karakteristik populasi, yaitu pasien UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memiliki dinamika geografis dan sosial tersendiri.

Berangkat dari uraian permasalahan di atas, penulis tertarik melakukan kajian lebih lanjut dengan tujuan mengetahui (1) ada tidaknya pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien, dan (2) besaran pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini diharapkan memberi sumbangan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada bidang manajemen pelayanan kesehatan, sekaligus menjadi masukan bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini berlangsung di UPT Puskesmas Babirik, beralamat di Jalan Basuki Rahmat RT. 003, Desa Babirik Hilir, Kecamatan Babirik, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan mengevaluasi efektivitas layanan kesehatan tingkat pertama bagi warga setempat, dengan fokus mengulas keterkaitan antara standar pelayanan yang diberikan penyedia layanan kesehatan dan tingkat kepuasan yang dirasakan penerima manfaat.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif, sehingga peneliti tidak hanya memaparkan angka-angka statistik, tetapi juga memberikan pemaknaan naratif atas hasil yang diperoleh. Metode yang ditempuh adalah survei melalui penyebaran kuesioner berisi pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian kepada responden.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang berobat di UPT Puskesmas Babirik selama tiga bulan terakhir, yakni Januari hingga Maret 2026, dengan jumlah 2.852 orang. Sampel ditentukan melalui teknik accidental sampling, yaitu penetapan responden berdasarkan pertemuan yang kebetulan terjadi antara pasien dan peneliti saat penelitian berlangsung dan dinilai layak sebagai sumber data. Mengingat besarnya populasi, ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%. Perhitungan menghasilkan $n = 2.852 / (1 + 2.852 \times 0{,}1^2) = 96{,}6$, yang kemudian dibulatkan menjadi 97 responden.

Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah mutu layanan. Berdasarkan teori Tjiptono dalam Halim, dkk (2021), mutu layanan diukur melalui lima indikator, yaitu reliabilitas (keandalan dan ketepatan pelaksanaan layanan), daya tanggap (kesigapan petugas merespons kebutuhan pasien), jaminan (kompetensi dan keramahan staf yang menumbuhkan kepercayaan pasien), empati (kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan personal pasien), serta bukti fisik (kondisi dan kelengkapan sarana penunjang layanan). Variabel terikat (Y), yaitu kepuasan pasien, menurut Tryhaji dalam Vanchapo & Magfiroh (2022) diukur melalui empat indikator, yaitu kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien, kesediaan pasien merekomendasikan layanan kepada pihak lain, rasa puas terhadap mutu layanan yang telah diterima, serta keinginan untuk kembali menggunakan layanan puskesmas di masa mendatang.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yakni penyebaran kuesioner tertutup kepada responden, observasi langsung di lapangan guna memverifikasi kondisi sebenarnya, serta penelusuran dokumen untuk melengkapi data sekunder mengenai profil puskesmas. Jawaban responden dinilai

menggunakan Skala Likert berskala 1 hingga 5, dari "Sangat Tidak Setuju", "Tidak Setuju", "Kurang Setuju", "Setuju", sampai "Sangat Setuju". Sebelum dipakai, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitasnya melalui teknik Korelasi Product Moment guna memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel secara akurat, serta diuji reliabilitasnya menggunakan metode Cronbach Alpha dengan ambang batas koefisien 0,60 sebagai syarat instrumen dinyatakan andal.

Data numerik hasil kuesioner selanjutnya dipresentasekan dan dikelompokkan ke dalam interval tertentu untuk menentukan posisi tiap indikator dalam kriteria penilaian yang objektif, misalnya interval 84%–100% masuk kategori “Sangat Setuju”, 68%–83% “Setuju”, 52%–67% “Kurang Setuju”, 36%–51% “Tidak Setuju”, dan 20%–35% “Sangat Tidak Setuju”. Pengelompokan ini memudahkan peneliti menafsirkan skor rata-rata tiap dimensi mutu layanan maupun kepuasan pasien secara deskriptif, sebelum data yang sama diuji lebih lanjut secara statistik inferensial.

Instrumen penelitian berbentuk kuesioner tertutup yang disusun dari kisi-kisi kedua variabel. Variabel mutu layanan (X) dijabarkan menjadi 20 butir pernyataan yang mewakili lima dimensi SERVQUAL secara proporsional, yaitu empat butir untuk masing-masing dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Variabel kepuasan pasien (Y) dijabarkan ke dalam butir pernyataan yang mewakili empat indikator, yakni kesesuaian layanan dengan harapan, kesediaan merekomendasikan, kepuasan umum, dan minat berkunjung kembali. Sebelum disebarkan kepada 97 responden, instrumen terlebih dahulu diujicobakan secara terbatas untuk memastikan setiap butir pernyataan mudah dipahami calon responden dan tidak menimbulkan tafsir ganda.

Analisis data menempuh serangkaian uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk melihat sebaran data, uji multikolinearitas dengan memeriksa nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), uji heteroskedastisitas melalui grafik Scatterplot, serta uji autokorelasi dengan metode Durbin-Watson guna mengetahui ada tidaknya korelasi kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Selanjutnya, pengaruh variabel X terhadap Y dianalisis melalui regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$. Tahap akhir mencakup pengujian hipotesis melalui Uji T (parsial) dan Uji F (simultan), serta perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besaran persentase pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien. Seluruh pengolahan data memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25.

PEMBAHASAN

Telaah mendalam atas dinamika operasional UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara memperlihatkan keterkaitan teoretis sekaligus praktis yang penting antara mutu layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Keterkaitan ini bukan sekadar asumsi, melainkan terbukti nyata melalui rangkaian uji statistik yang menunjukkan bahwa perubahan sekecil apa pun pada standar pelayanan langsung berdampak pada persepsi kepuasan pasien. Temuan ini mempertegas bahwa mutu layanan bukan sekadar pelengkap, melainkan fondasi utama sistem manajemen kesehatan publik, di mana kepercayaan masyarakat sangat ditentukan oleh pengalaman nyata mereka ketika berinteraksi dengan petugas dan fasilitas kesehatan.

Karakteristik Responden

Sebelum membahas hasil pengujian statistik, perlu dipaparkan terlebih dahulu profil 97 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini agar konteks temuan lebih mudah dipahami. Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan kelompok umur sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	36,1
	Perempuan	62	63,9
Umur	12–20 tahun	12	12,4
	21–29 tahun	24	24,7
	30–38 tahun	25	25,8
	39–47 tahun	22	22,7
	48–56 tahun	5	5,2
	57–67 tahun	9	9,3
Total		**97**	**100,0**

Sumber: Hasil Kuesioner, 2026

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi jumlah sampel dengan proporsi 63,9%, sedangkan responden laki-laki tercatat sebesar 36,1%. Dilihat dari kelompok umur, responden yang paling banyak mengisi kuesioner berada pada rentang usia 30–38 tahun (25,8%), diikuti kelompok usia 21–29 tahun (24,7%) dan 39–47 tahun (22,7%), sementara kelompok usia 48–56 tahun menjadi yang paling sedikit (5,2%). Pola ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Babirik berada pada usia produktif.

Ditinjau dari sisi pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga dengan proporsi 36,1%, diikuti kelompok wiraswasta sebesar 16,5%, sedangkan sisanya tersebar pada berbagai jenis pekerjaan lain seperti pelajar, petani, guru, pegawai negeri sipil, dan aparat desa dengan proporsi yang relatif kecil. Adapun dari sisi pendidikan, responden dengan latar belakang SMA/SMK/MA atau sederajat mendominasi dengan proporsi 35,1%, diikuti jenjang SMP/MTs sederajat sebesar 23,7% dan SD/MI sebesar 22,7%, sementara responden berpendidikan S1 dan S2 masing-masing sebesar 17,5% dan 1,0%. Gambaran ini memperlihatkan bahwa mayoritas pasien UPT Puskesmas Babirik berasal dari kalangan usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah, sehingga penyampaian informasi pelayanan sebaiknya dikemas secara sederhana dan komunikatif agar mudah dipahami oleh seluruh kalangan pasien.

Rekapitulasi 97 responden atas 20 butir pernyataan kuesioner menghasilkan 1.940 data jawaban, dengan rincian Sangat Tidak Setuju 37 jawaban (1,9%), Tidak Setuju 117 jawaban (6,1%), Kurang Setuju 472 jawaban (24,3%), Setuju 892 jawaban (46,0%), dan Sangat Setuju 422 jawaban (21,8%). Jawaban positif (Setuju dan Sangat Setuju) mendominasi dengan total 1.314 jawaban atau 67,7% dari keseluruhan, yang menunjukkan bahwa mutu layanan UPT Puskesmas Babirik secara umum dinilai baik oleh pasien. Meski demikian, jawaban negatif (Sangat Tidak Setuju dan Tidak

Setuju) sebesar 8,0% tetap patut diperhatikan karena mencerminkan adanya kelompok pasien yang belum terlayani secara optimal.

Sebelum hipotesis diuji, data terlebih dahulu menjalani rangkaian uji asumsi klasik. Pengujian normalitas menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, angka yang melampaui 0,05, sehingga residual data dapat dinyatakan berdistribusi normal dan syarat kelayakan model regresi terpenuhi. Sementara itu, uji multikolinearitas memperlihatkan nilai Tolerance 1,000 dan VIF 1,000, yang menandakan model ini bebas dari gejala multikolinearitas, kondisi yang wajar mengingat model hanya melibatkan satu variabel bebas. Adapun uji heteroskedastisitas melalui grafik Scatterplot memperlihatkan sebaran titik yang acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan model regresi yang terbentuk tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Pada uji autokorelasi, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,376. Merujuk tabel distribusi Durbin-Watson pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$, jumlah data $n = 97$, dan jumlah variabel independen $k = 1$, diperoleh nilai batas bawah (dL) sebesar 1,6485 dan batas atas (dU) sebesar 1,6901. Karena nilai Durbin-Watson (1,376) berada di bawah dL (1,6485), model regresi ini terindikasi mengandung gejala autokorelasi. Temuan ini menjadi catatan metodologis penting sebab autokorelasi dapat memengaruhi efisiensi estimasi koefisien regresi, meski tidak menghilangkan sifat tidak biasnya. Kondisi ini kemungkinan dipicu oleh pola pengambilan data secara accidental sampling pada rentang waktu dan lokasi yang berdekatan, sehingga penelitian mendatang disarankan mempertimbangkan teknik penarikan sampel yang lebih acak atau memperluas cakupan waktu pengumpulan data guna meminimalkan gejala tersebut.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,853. Merujuk kategori interpretasi nilai r, angka ini berada pada rentang 0,75–0,99 atau tergolong sangat kuat, yang berarti hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik sangat erat. Uji koefisien regresi sederhana memperlihatkan nilai konstanta 8,229 dan koefisien variabel bebas (X) sebesar 0,164, sehingga terbentuk persamaan regresi $Y = 8{,}229 + 0{,}164X$. Nilai konstanta 8,229 mengindikasikan bahwa apabila mutu layanan dianggap tidak ada atau bernilai nol, kepuasan pasien berada pada titik 8,229. Adapun koefisien regresi 0,164 berfungsi sebagai prediktor yang menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan indeks mutu layanan akan menaikkan kepuasan pasien sebesar 0,164 poin. Dengan kata lain, terdapat pola hubungan positif yang konsisten — semakin baik mutu layanan yang diupayakan puskesmas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien secara sebanding. Nilai signifikansi model sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05, menandakan model regresi ini signifikan dan memenuhi syarat linieritas.

Kekuatan pengaruh tersebut diperkuat melalui pengujian signifikansi baik secara parsial maupun simultan. Pada Uji T, variabel mutu layanan menghasilkan t hitung sebesar 15,941. Dibandingkan dengan t tabel 1,985, selisihnya cukup mencolok ($15{,}941 > 1{,}985$), yang membuktikan bahwa mutu layanan berpengaruh nyata dan meyakinkan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Uji F menghasilkan F hitung 254,129, jauh melampaui F tabel 3,941, dengan signifikansi 0,000 atau jauh di bawah nilai kritis 0,05. Hasil ini secara tegas menolak hipotesis nol dan mengonfirmasi bahwa secara simultan, mutu layanan menjadi determinan utama yang menggerakkan kepuasan pasien di puskesmas tersebut.

Untuk mengetahui sejauh mana variabel mutu layanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien, penelitian ini memanfaatkan koefisien determinasi (R Square). Hasil analisis menunjukkan nilai R Square sebesar 0,728, yang berarti kontribusi mutu layanan terhadap kepuasan pasien

mencapai 72,8%. Angka ini tergolong dominan untuk satu variabel tunggal, menandakan hampir tiga perempat tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik ditentukan oleh performa layanan yang diberikan. Sisanya, 27,2%, dipengaruhi faktor eksternal lain di luar cakupan penelitian ini, seperti kemudahan akses layanan kesehatan dari sisi jarak, transportasi, dan jam operasional; biaya pelayanan yang dirasakan pasien; citra dan reputasi puskesmas di mata masyarakat; tingkat literasi kesehatan pasien; kebijakan serta manajemen internal puskesmas seperti pengaturan jadwal dokter dan alur pendaftaran; dan faktor sosial-demografis pasien seperti usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman sebelumnya dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa mutu layanan bukan sekadar pelengkap, melainkan determinan utama pembentuk kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kelima dimensi SERVQUAL — reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik — perlu dikelola secara terpadu. Persoalan lapangan yang teridentifikasi, yaitu rendahnya daya tanggap petugas dan ketidakjelasan alur pelayanan, sejalan dengan dimensi daya tanggap dan bukti fisik yang perlu menjadi prioritas perbaikan, misalnya melalui penyediaan sistem pemanggil pasien di tiap poli, penambahan kursi tunggu, penguatan konsistensi SOP, serta pelatihan komunikasi bagi petugas agar informasi yang disampaikan kepada pasien lebih jelas dan mudah dipahami.

Ditinjau per dimensi, persoalan ketanggapan petugas dalam memberikan informasi menandakan bahwa dimensi daya tanggap (responsiveness) masih menjadi titik lemah utama yang dirasakan pasien, terutama pada tahap pendaftaran dan penjelasan prosedur administrasi. Kesenjangan antara keluhan pasien dan penanganan tenaga medis mencerminkan perlunya penguatan dimensi jaminan (assurance), khususnya dari sisi ketepatan diagnosis dan komunikasi hasil pemeriksaan. Sementara itu, ketidakjelasan alur pelayanan berkaitan erat dengan dimensi bukti fisik (tangibles), yang dapat diperbaiki melalui penambahan papan penunjuk arah, nomor antrean digital, dan petugas informasi di area tunggu. Dimensi reliabilitas dan empati, walau tidak secara eksplisit disebut sebagai persoalan utama, tetap perlu dijaga konsistensinya karena keduanya turut membangun kepercayaan jangka panjang pasien terhadap institusi.

Temuan koefisien determinasi 72,8% pada penelitian ini juga selaras dengan hasil kajian Andari (2016) dan Waode (2023), yang sama-sama mendapati pengaruh dominan mutu layanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama, meski besaran koefisiennya berbeda-beda bergantung pada karakteristik lokasi dan populasi penelitian. Konsistensi temuan pada beberapa lokasi puskesmas yang berlainan memperkuat argumen bahwa dimensi SERVQUAL merupakan kerangka yang relevan dan dapat diandalkan untuk mengukur mutu layanan kesehatan dasar di Indonesia. Secara teoretis, hasil ini juga mengonfirmasi pandangan Kotler bahwa kepuasan konsumen jasa, termasuk pasien, sangat bergantung pada sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi yang telah terbentuk sebelum proses layanan berlangsung.

Dengan mempertimbangkan besarnya kontribusi mutu layanan (72,8%) terhadap kepuasan pasien, manajemen UPT Puskesmas Babirik perlu menjadikan perbaikan mutu layanan sebagai prioritas strategis, bukan sekadar tanggapan administratif atas keluhan yang masuk. Pendekatan perbaikan yang bersifat sistemik — mencakup pembenahan sarana fisik, penguatan kompetensi sumber daya manusia, dan penyempurnaan prosedur pelayanan — akan memberi dampak lebih berkelanjutan dibandingkan perbaikan yang bersifat parsial atau insidental.

Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkaya khazanah Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada kajian manajemen pelayanan kesehatan tingkat pertama, dengan menunjukkan bahwa kerangka SERVQUAL tetap relevan diterapkan pada konteks puskesmas kecamatan yang

memiliki karakteristik populasi dan geografis berbeda dari lokasi penelitian sebelumnya. Secara praktis, hasil ini memberi pijakan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan jajaran manajemen UPT Puskesmas Babirik dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu layanan berbasis bukti (evidence-based policy), bukan semata berdasarkan asumsi atau keluhan yang bersifat kasuistik.

Sebagai tindak lanjut atas temuan ini, sejumlah langkah strategis dapat dipertimbangkan manajemen UPT Puskesmas Babirik. Pertama, pengadaan sistem nomor antrean digital dan papan informasi elektronik di ruang tunggu untuk mengurangi ketidakjelasan alur pelayanan sekaligus meringankan beban petugas dalam menjawab pertanyaan berulang dari pasien. Kedua, penyusunan jadwal pelatihan komunikasi publik secara berkala bagi petugas garda depan, khususnya di loket pendaftaran, agar informasi prosedur administrasi dan perbedaan layanan BPJS maupun non-BPJS tersampaikan secara jelas dan konsisten. Ketiga, penguatan mekanisme supervisi klinis untuk memastikan kesesuaian antara keluhan pasien dan penanganan medis yang diberikan, sehingga kesenjangan pada dimensi jaminan dapat diminimalkan secara bertahap.

Penelitian ini juga memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan pembaca maupun peneliti selanjutnya. Pertama, teknik accidental sampling yang digunakan berpotensi memunculkan bias seleksi responden, sehingga hasil penelitian ini sebaiknya tidak digeneralisasi secara luas tanpa mempertimbangkan konteks waktu dan lokasi pengambilan data. Kedua, penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel bebas, yaitu mutu layanan, sehingga sisa kontribusi 27,2% terhadap kepuasan pasien yang berasal dari faktor lain belum dapat dijelaskan secara rinci. Ketiga, indikasi gejala autokorelasi pada model regresi mengisyaratkan perlunya kehati-hatian dalam menafsirkan efisiensi taksiran koefisien, meski signifikansi pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien tetap terbukti secara meyakinkan.

Implikasi lain yang patut dicermati adalah keterkaitan antara mutu layanan kesehatan tingkat pertama dengan tujuan pembangunan kesehatan daerah secara lebih luas. Ketika UPT Puskesmas Babirik mampu menghadirkan layanan yang responsif dan konsisten, dampaknya tidak hanya dirasakan pasien secara individual, tetapi juga berkontribusi pada capaian indikator kesehatan masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara secara keseluruhan. Oleh sebab itu, penguatan mutu layanan di tingkat puskesmas sepatutnya dipandang sebagai investasi jangka panjang dalam sistem kesehatan daerah, bukan semata beban operasional yang harus dipenuhi.

SIMPULAN

Mengacu pada hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa Ha diterima sedangkan Ho ditolak, yang bermakna mutu layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hubungan kedua variabel tergolong sangat kuat dengan nilai korelasi 0,853, dijelaskan melalui persamaan regresi Y = 8,229 + 0,164X yang signifikan pada taraf 0,000. Uji T menghasilkan t hitung 15,941 (lebih besar dari t tabel 1,985) dan Uji F menghasilkan F hitung 254,129 (lebih besar dari F tabel 3,941), yang keduanya membuktikan pengaruh nyata mutu layanan baik secara parsial maupun simultan. Mutu layanan berkontribusi sebesar 72,8% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 27,2% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa data telah memenuhi syarat normalitas dan bebas dari heteroskedastisitas maupun multikolinearitas, meski terindikasi gejala autokorelasi berdasarkan nilai Durbin-Watson yang berada di bawah batas dL. Temuan ini menjadi catatan penting

bagi penelitian selanjutnya untuk memperbaiki desain pengambilan sampel guna meminimalkan gejala tersebut.

Penelitian ini turut menegaskan pentingnya kajian mutu layanan kesehatan tingkat pertama sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mengingat puskesmas menjadi garda terdepan sistem kesehatan nasional, perbaikan mutu layanan di tingkat ini akan berdampak ganda, baik terhadap derajat kesehatan masyarakat secara umum maupun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah di daerah.

Sebagai tindak lanjut, UPT Puskesmas Babirik disarankan memprioritaskan perbaikan pada dimensi daya tanggap dan bukti fisik, antara lain melalui pengadaan sistem pemanggil pasien, penambahan kursi tunggu, konsistensi penerapan SOP di seluruh unit layanan, serta peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan berkelanjutan. Pasien juga diharapkan berperan aktif dengan menyampaikan masukan melalui saluran pengaduan yang tersedia. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menelusuri variabel-variabel lain di luar mutu layanan, seperti aksesibilitas, biaya, citra institusi, dan literasi kesehatan pasien, guna memperkaya kajian manajemen pelayanan kesehatan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Andari, E. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Cano Ekonomos*, Vol. 5, No. 1, 81-88.

Anomim. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kualitas Pelayanan Publik.*

Anwar, I. 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 12, 1-15

Buku, T. P. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Amuntai: STIA Amuntai, Edisi Revisi.

Halim, F., dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Heni Rohaeni, N. M. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, No. 2.

Irsanty, I. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang.* Disertasi. Universitas Muhammadiyah Malang.

Ismiyanto, P. 2021. *Metode Penelitian Sosial*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Mindarti, C. 2016. *Moral Reasoning Memoderasi Kompetensi dan Independensi terhadap Audit.* Lampung: Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XIX.

Ningrum, A. 2015. *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru*. Pekanbaru: FISIP Universitas Riau.

Sari, I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya.*

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Vanchapo, A. R., dan Magfiroh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

Wahdiniwaty, A. P. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School Of English For Children*. Bandung: Jimm Unikom.

Waode, A. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Janepoto*.