

Tingkat Kepuasan Pengunjung Dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Kesehatan di Kota Kendari

Nur Iman¹

Universitas Sulawesi Tenggara, Indonesia¹

Email Korespondensi Author: inang.itc88@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

Kualitas Pelayanan Pegawai; Kepuasan Pengunjung; Sistem Pelayanan.

Abstrak

Tingkat kesempurnaan pelayanan pegawai yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung. Beberapa faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Abeli kota Kendari, yaitu terbatasnya sumber daya manusia, kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas dan peralatan medis yang memadai sehingga menghambat proses diagnosis dan pengobatan pengunjung secara efektif. Hal tersebut menjadi perhatian terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengunjung di puskesmas tersebut untuk menerima pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pengunjung pada sistem pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Abeli di Kota Kendari sebagai tempat studi penelitian ini dilakukan. Jenis penelitian kuantitatif bermotif desain *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini. Sampel sebanyak 72 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan skala likert. Metode pengolahan data menggunakan model analisis bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih cukup besar nilai yang ditunjukkan responden terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 79,2% dalam hal ini masih dalam kategori baik dan tingkat kepuasan pengunjung dengan nilai presentase sebesar 59,7% yaitu berada pada kategori cukup puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,000 (< 0,05)$, yang berarti bahwa terdapat dampak yang signifikan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pengunjung pada pelayanan kesehatan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pegawai yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung. Hasil ini merekomendasikan agar pihak puskesmas terus meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia organisasi serta mempertahankan empati dalam memberikan pelayanan terbaik dimasa mendatang.

Keywords:

Employee Service Quality; Visitor Satisfaction; Service System.

Abstrack

The level of perfection of employee services provided in accordance with applicable standards is an important factor in determining the level of visitor satisfaction. Several factors contribute to the poor quality of health services at the Abeli Community Health Center in Kendari City, namely limited human resources, competency of health workers, adequate facilities and medical equipment that hinder the effective diagnosis and treatment process of visitors. This is a concern for public satisfaction as visitors to the community health center in receiving the health services they need. Therefore, this study aims to determine the impact of employee service quality on visitor satisfaction on the health service system at the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of the Abeli Community Health Center in Kendari City as the location of this research study. This type of quantitative research with a cross-sectional design was used in this study. A sample of 72 respondents was selected using accidental sampling techniques. Data collection was carried out using a questionnaire and a Likert scale. The data processing method used a bivariate analysis model. The results of the study showed that the respondents still gave quite a large value to the quality of service, which was 79.2%, which is still in the good category, and the level of visitor satisfaction with a percentage value of 59.7% is in the quite satisfied category. Based on the results of the Chi-Square test, a p value of 0.000 (<0.05) was obtained, which means that there is a significant impact between the quality of employee service and visitor satisfaction in the health service. These results indicate that the better the quality of employee service provided, the higher the level of visitor satisfaction. These results recommend that the health center continue to improve the competence of the organization's human resources and maintain empathy in providing the best service in the future.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan pegawai adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Fajriah Istiqamah et al., 2023). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung, kepercayaan masyarakat, serta efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan pegawai pada layanan kesehatan merupakan proses penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang secara langsung maupun tidak langsung yang berupaya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatannya. Data UPTD Puskesmas Abeli kota Kendari menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan yaitu tahun 2022 jumlah pengunjung 835, tahun 2023 berjumlah 1.146 pengunjung, tahun 2024 berjumlah 435 pengunjung dan tahun 2025 berjumlah 461. Penurunan jumlah kunjungan setelah tahun 2023 mengindikasikan adanya potensi masalah dalam pelayanan yang perlu dikaji lebih lanjut, termasuk kemungkinan pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan pengunjung.

Pelayanan prima merupakan suatu bagian penting pada pelayanan kesehatan yang difasilitasi oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang memuat empat unsur pelayanan utama yang terdiri dari unsur pelayanan kesehatan preventif, promotif, kuratif, dan representatif. Berdasarkan keempat pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh, hal tersebut direpresentasikan dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdepan pada tingkat kelurahan, yaitu puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) (Gurning, 2018). Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan pengunjung yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pengunjung membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Ahmad, 2019). Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pengunjung rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pengunjung dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pengunjung yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), dan yang tingkat kepuasan pengunjung terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Angka kepuasan pengunjung di Indonesia menunjukkan 42.8% di Maluku Tengah, 44,4% di Sumatera Barat, dan 68% di Surabaya (Melliniawati et al., 2023). Kualitas pelayanan di puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu penyebab utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi tenaga kesehatan. Faktor lain yang berkontribusi adalah kurangnya fasilitas dan peralatan medis yang memadai, yang menghambat proses diagnosis dan pengobatan pengunjung secara efektif (Anjayati, 2021). Kualitas pelayanan adalah kelebihan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan. Dalam pengertian ini, ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut baik, memuaskan dan ideal. Sebaliknya, kualitas pelayanan dianggap buruk jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan (Azwar, 2019).

Setiap orang menilai kualitas layanan kesehatan berdasarkan standar dan atau karakteristik yang berbeda. Pengunjung atau masyarakat mempersepsikan mutu atau quality care sebagai pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhannya dan diberikan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu dan tanggap, serta dapat mengobati penyakit yang dirasakan serta mencegah penyebaran dan penyebaran penyakit (Patimah, 2020). Pendapat masyarakat atau pengunjung tentang kualitas barang atau jasa sangat penting karena pengunjung yang puas akan mengikuti pengobatan yang diberikan dan ingin kembali berobat. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang berkualitas akan berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Realitas di daerah menunjukkan bahwa secara umum fasilitas kesehatan Negara masih belum memenuhi atau memenuhi harapan pengunjung dan masyarakat sehingga menyebabkan tidak efisiennya penggunaan fasilitas kesehatan (Zaniarti, 2011). Parasuraman et al., (1985 : 41-50) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, selanjutnya ke sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut oleh Parasuraman et al., (1988) dalam kotler, dkk

(2016) dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Dimensi *competence, coursey, credibility* dan *security* disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan dimensi *acces, communication*, dan *understanding/knowing the costumer* disatukan menjadi *empathy*.

Masalah kualitas layanan di puskesmas dapat menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan yang tidak memuaskan dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sehingga pengunjung enggan memanfaatkan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung diantaranya adalah berdasarkan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*) (Imran, 2021).

Penanggulangan masalah kualitas layanan di Puskesmas memerlukan pendekatan menyeluruh yang melibatkan perbaikan dalam berbagai aspek, termasuk manajemen, teknologi, dan sumber daya manusia. Penerapan sistem manajemen mutu dapat membantu memperbaiki prosedur operasional, pengelolaan sumber daya, dan evaluasi kinerja, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengunjung meskipun tantangan dalam pelaksanaannya tetap ada (Setiawan, 2021).

Penelitian terdahulu (Nurul et al., 2023), menyatakan bahwa ada hubungan dimensi *reliability, responsibility, empathy* dan *tangibility* dengan kepuasan pengunjung rawat jalan di Puskesmas Bugangan. (Fatrizza Pritami et al., 2023), juga menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja (Sari et al., 2021). Berikut faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan: Dimensi kompetensi teknis Dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis ini mencakup pemberi layanan kesehatan dengan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, dan konsistensi. Dimensi keterjangkauan atau akses Dimensi keterjangkauan atau akses artinya layanan kesehatan itu harus dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, dan bahasa. Dimensi kesinambungan Dimensi kesinambungan artinya pengunjung harus dapat dilayani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Dimensi efektivitas Layanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya penyakit yang ada.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan maka dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai dampak antara kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar dampak yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan pegawai terhadap terbentuknya nilai kepuasan pengunjung pada sistem pelayanan kesehatan di UPTD Puskemas Abeli Kota Kendari. Penelitian ini penting dilakukan karena terjadi penurunan jumlah pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari dalam dua tahun terakhir yang diduga berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan tuntutan pemerintah dan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang bermutu serta mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. Kebaharuan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang spesifik di UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari, pengkajian fenomena penurunan jumlah pengunjung tahun 2024–2025, serta analisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pengunjung dengan menggunakan kondisi dan data terkini.

Metode

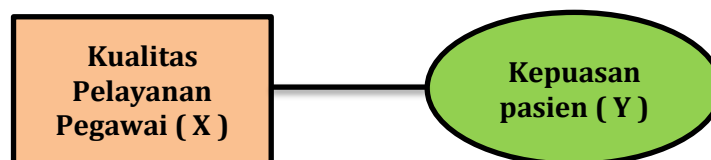
Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari. Desain penelitian yang digunakan adalah menggunakan desain *cross-sectional study*, yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu waktu (Notoatmodjo, 2018).

Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang berkunjung pada puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada periode penelitian ini berlangsung yaitu pada bulan Juni tahun

2025 pada UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan teknik tertentu dan dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi, sehingga data yang diperoleh dari sampel dapat menggambarkan keadaan populasi secara keseluruhan. Sampel pada penelitian ini pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari pada bulan Juni tahun 2025. Teknik penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* di mana subjek dipilih berdasarkan kemudahan akses atau ketersediaan. Teknik ini cocok digunakan dalam situasi di mana peneliti membutuhkan data dengan cepat dan tidak memiliki banyak sumber daya untuk mengakses populasi yang lebih luas (Narayan et al., 2023).

Variabel merupakan konsep atau konstruksi yang dapat diukur, dihitung, dan dikaji untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel Kualitas pelayanan pegawai sebagai variabel independent dan kepuasan pengunjung sebagai variabel dependent.

Kerangka konsep teoritis merupakan konsep yang krusial dalam penelitian karena berfungsi sebagai dasar yang mendasari studi dan memberikan arahan dalam interpretasi data yang diperoleh. Pengembangan kerangka teoritis ini dilakukan melalui kajian literatur yang sistematis, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber informasi yang relevan untuk memahami konteks dan isu-isu yang ada dalam bidang penelitian yang dipilih (Sulung, U., & Muspawi, M. (2024).



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan:

X : Variabel Bebas (Independent)

Y : Variabel Terikat (Dependent)

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data (Sugiyono, 2019). Berdasarkan kerangka konsep dan tujuan penelitian, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

- 1) Hipotesis nol (H_0): tidak ada dampak antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli.
- 2) Hipotesis alternatif (H_1): Terdapat dampak antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan alat instrumen penelitian berupa kuesioner berisi tentang pernyataan kualitas layanan kesehatan dengan jumlah bobot dikategorikan masing-masing kuesioner dengan skor SS: 5, S: 4, KS: 3, TS: 2, STS: 1. Hasil diolah dengan mengkategorikan menjadi: Baik: (> 60), Cukup: (45-60), Kurang: (<45). *Keudian instrument* kepuasan berisi tentang pernyataan sikap kepuasan pengunjung dan hasil data hasil instrument dikategorikan dengan skor sangat puas: (> 36), kurang puas: (27-36), tidak puas: (< 27).

Uji validitas digunakan untuk mengidentifikasi ketetapan pengukuran secara valid dari sebuah *instrument* penelitian. *Instrument* dinyatakan valid apabila sebuah alat ukur dapat membuktikan atau mengukur suatu data yang diteliti secara tepat. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen kuesioner kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pengunjung. Hasil perhitungan R hitung kemudian dikonsultasikan dengan R tabel. Apabila R hitung > R tabel maka *instrument* dapat dikatakan *valid*. Sebaliknya jika R hitung < R tabel maka dapat dinyatakan bahwa *instrument* tidak valid.

Uji reliabilitas berfungsi untuk instrumen sebuah penelitian agar dapat digunakan dan dipercaya dalam pengumpulan sebuah data instrumen dan dikatakan reliabilitas apabila dapat mengetahui besar kemampuan dan mengukur secara tepat sasaran yang diukur. Dinyatakan reliabel jika nilai *alpha crombach'* > 0,6. Jika nilai *alpha crombach* < 0.6 dinyatakan tidak reliabel (Yusup, 2018).

2. Metode Analisis

Tahapan pengolahan data dalam penelitian terdiri dari (Notoatmodjo, 2018):

- Editing* (Pengeditan), yaitu data yang telah diisi oleh responden dikumpulkan dan kemudian diperiksa kembali oleh peneliti yaitu seperti memeriksa kelengkapan, pengisian kuesioner dan kejelasan jawaban dan keseragaman suatu hasil pengukuran.
- Coding* (Pengkodean), yaitu tahap ini kegiatan yang dilakukan ialah mengisi daftar kode yang disediakan pada lembaran observasi sesuai pengamatan.
- Scoring* (Skor), yaitu setelah dilakukan pengkodean maka dilanjutkan dengan tahap pemberian skor pada lembar observasi dalam bentuk angka.
- Tabulating* (Tabulasi), data yang telah dikumpulkan dalam bentuk table dan dianalisis dalam daftar statistik dengan menggunakan alat analisis.
- Data *entry* (Memasukkan data), yaitu kegiatan memasukkan data kedalam program computer untuk selanjutnya dilakukan pengelompokan data atau analisis data menggunakan uji statistik.

Dalam penelitian analisis data yang terkumpul dan diolah sedemikian rupa sampai pada kesimpulan dengan menggunakan analisis univariate dan bivariate (Abubakar, 2021):

1) Analisis *univariate*

Analisis *univariate* dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang distribusi frekuensi masing-masing variabel bebas yang meliputi kualitas layanan kesehatan dan variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung, dengan rumus dibawah ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Persentase jawaban responden respon

F = Jumlah jawaban benar

N = Jumlah pertanyaan

2. Analisis *bivariate*

Analisis *bivariate* yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Dalam analisis *bivariate* ini dilakukan beberapa tahap, antara lain: analisis proporsi atau *presentase*, dengan membandingkan distribusi silang antara dua variabel yang bersangkutan, analisis dari hasil uji statistik *Chi-Square (X²)*. Melihat dari hasil uji statistik ini akan dapat disimpulkan adanya hubungan 2 variabel tersebut bermakna atau tidak bermakna. Analisa *bivariate* dilakukan menggunakan komputerisasi dengan uji statistik *Chi-Square*, dengan *interval* kepercayaan atau *Confidence Interval* (CI) biasanya dihitung pada derajat kepercayaan 95%. Pengambilan keputusan adalah jika *Sig (p value) > 0,05* maka *H₀* diterima dan jika *Sig (p value) < 0,05* maka *H₀* ditolak, artinya terdapat hubungan variabel independen dengan variabel dependen (Creswell, 2016).

Hasil dan Diskusi

Hasil Penelitian

Penyajian hasil penelitian serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari. Hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Pembahasan ini dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis data yang diperoleh dari responden, kemudian membandingkannya dengan teori-teori yang relevan serta hasil penelitian terdahulu. Analisis tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi kualitas pelayanan pegawai dan tingkat kepuasan pengunjung, serta mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari.

Melalui pembahasan hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak UPTD Puskesmas Abeli Kota Kendari dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

1. Hasil Analisis Univariat

Dibawah ini adalah tabel distribusi karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan kunjungan ke puskesmas abeli kota kendari, untuk selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
20-30 Tahun	29	40.3
31-40 Tahun	30	41.7
41-50 Tahun	13	18.1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	21	29.2
Perempuan	51	70.8
Pendidikan Terakhir		
SD	9	12.5
SMP	12	16.7
SMA	27	37.5
Diploma	5	6.9
Sarjana	16	22.2
Pascasarjana	3	4.2
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	5	6.9
Pegawai Swasta	12	16.7
Wiraswasta/Usahawan	13	18.1
Pelajar/Mahasiswa	5	6.9
Lainnya	37	51.4
Kunjungan KePKM		
Pertama	11	15.3
Kedua	18	25.0
Lebih Dari 2 Kali	43	59.7

Sumber: Hasil olah data primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden menunjukkan mayoritas responden berada pada rentang usia 31–40 tahun sebanyak 30 orang (41,7%), disusul usia 20–30 tahun sebanyak 29 orang (40,3%), dan usia 41–50 tahun sebanyak 13 orang (18,1%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 51 orang (70,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 21 orang (29,2%). Dilihat dari pendidikan terakhir, responden terbanyak berpendidikan SMA sebanyak 27 orang (37,5%), diikuti oleh sarjana 16 orang (22,2%), SMP 12 orang (16,7%), SD 9 orang (12,5%), diploma 5 orang (6,9%), dan pascasarjana 3 orang (4,2%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden bekerja di kategori “lainnya” sebanyak 37 orang (51,4%), diikuti wiraswasta/usahawan 13 orang (18,1%), pegawai swasta 12 orang (16,7%), serta PNS/TNI/POLRI dan pelajar/mahasiswa masing-masing 5 orang (6,9%). Berdasarkan frekuensi kunjungan ke Puskesmas, sebagian besar responden telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali sebanyak 43 orang (59,7%), kunjungan kedua sebanyak 18 orang (25,0%), dan kunjungan pertama sebanyak 11 orang (15,3%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman lebih dari satu kali dalam mengakses layanan di BLUD UPTD Puskesmas Abeli.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel penelitian yang terdiri dari kualitas pelayanan pegawai dan kepuasan pengunjung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Kualitas Layanan	Frekuensi	Persentase
Baik	57	79.2
Cukup	15	20.8
Kepuasan pengunjung		
Sangat Puas	43	59.7
Cukup Puas	29	40.3

Sumber: Hasil olah data primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan sebagai kategori "baik" sebanyak 57 orang (79,2%), sedangkan yang menilai "cukup" sebanyak 15 orang (20,8%). Sementara itu, dalam hal kepuasan pengunjung, mayoritas responden merasa "sangat puas" terhadap pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 43 orang (59,7%), dan sisanya merasa "cukup puas" sebanyak 29 orang (40,3%). Data ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

2. Hasil Analisis Bivariat

Analisis *bivariat* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pengunjung yang dianalisis menggunakan analisis uji *chi-square*, dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.

Hubungan Kualitas Layanan Pegawai dengan Kepuasan Pengunjung

Kualitas Layanan	Kepuasan pengunjung				Jumlah		<i>P value</i>
	Sangat puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	40	70,2	17	29,8	57	100	0,000
Cukup	3	20,0	12	80,0	15	100	
Jumlah	43	59,7	29	40,3	72	100	

Sumber: Hasil olah data primer, 2025

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa hubungan kualitas pegawai dengan kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa dari 57 responden yang menilai kualitas layanan baik sebanyak 40 orang (70,2%) merasa sangat puas dan 17 orang (29,8%) merasa cukup puas. Sementara itu, dari 15 responden yang menilai kualitas layanan cukup, hanya 3 orang (20,0%) yang merasa sangat puas dan 12 orang (80,0%) merasa cukup puas. Secara keseluruhan, dari total 72 responden, terdapat 43 orang (59,7%) yang merasa sangat puas dan 29 orang (40,3%) yang merasa cukup puas.

Hasil menunjukkan bahwa uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0.000 < 0.005$, sehingga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu H_0 ditolak dan hipotesis alternatif H_1 diterima, artinya ada dampak yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan erima dengan kepuasan pengunjung.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* pada penelitian ini, diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pengunjung pada UPTD Puskesmas Abeli kota Kendari. Yaitu, dari 72 responden mayoritas pengunjung yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 57 orang atau sebesar 79,2% dan sebagian besar di antaranya merasa sangat puas yaitu sebanyak 40 responden atau sebesar 93,0%. Kemudian dari hasil analisis yaitu dari 15 responden yang menilai kualitas layanan dengan menyatakan cukup sebesar 20,8% dan sebagian besar hanya merasa cukup puas yaitu sebanyak 12 responden atau 41,4%. Hasil analisis tersebut memperlihatkan terdapat dampak yang sangat baik antara kualitas layanan dan kepuasan pengunjung dalam arti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Berdasarkan jawaban responden pada kuesioner bahwa responden merasa puas yang pertama pada aspek *tangibles* (bukti fisik) yaitu pada tampilan bangunan dan cara berpakaian pegawai medis UPTD puskesmas Abeli yang tampak rapi, indah dan bersih. Aspek *responsiveness* (ketanggapan) responden menilai pegawai puskesmas Abeli memberikan respon dengan baik kepada setiap pengunjung. Kemudian pada aspek *emphaty* (empati) responden merasa puas karena dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit pengunjung serta memberikan jalan keluar atau solusi pada saat konsultasi serta pegawai puskesmas Abeli sopan dan ramah dalam melayani pengunjung.

Dampak adanya penelitian antara kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung yaitu memberikan berbagai dampak positif bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat. Penelitian ini menjadi bahan evaluasi yang objektif untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengunjung, sehingga dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan di berbagai aspek seperti empati, ketepatan waktu, komunikasi, dan kompetensi teknis. Selain itu, penelitian ini juga meningkatkan kesadaran perawat terhadap pentingnya profesionalisme dan standar pelayanan yang berorientasi pada pengunjung. Hasil penelitian dapat digunakan oleh pihak manajemen puskesmas atau instansi kesehatan lainnya sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, seperti pelatihan, supervisi, dan penilaian kinerja tenaga kesehatan. Bagi perawat sendiri, penelitian ini menjadi sarana refleksi untuk memperbaiki sikap dan perilaku kerja, memperkuat hubungan dengan pengunjung, serta meningkatkan motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Dalam jangka panjang, hasil penelitian ini berpotensi menciptakan budaya kerja yang berfokus pada mutu dan kepuasan pengunjung, sekaligus memperkuat citra di mata masyarakat.

Kepuasan Pengunjung

Hasil penelitian ini mendukung teori bahwa tingkat kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh bagaimana mereka memersepsikan kualitas layanan yang diterima. Pelayanan yang dinilai baik tercermin dari keramahan petugas kesehatan, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta tersedianya fasilitas yang memadai. Pengunjung yang merasakan pelayanan tersebut umumnya memiliki kepuasan yang lebih tinggi, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan mendorong mereka untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan di tempat yang sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listika et al., (2025) pada puskesmas Meuraxa Banda Aceh yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, serta sarana fisik dengan kepuasan pengunjung ($p < 0,05$). Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengunjung meskipun dalam kondisi pandemi COVID-19, sehingga kualitas tetap menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung pada UPTD puskesmas Abeli kota Kendari. Selain itu penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasikan pada semua UPTD puskesmas yang ada di kota Kendari maupun di daerah lain yang sejenis, hal ini disebabkan pada hasil penelitian serta keterbatasan penelitian, yaitu: waktu pelaksanaan penelitian yang terbatas membuat peneliti tidak dapat menggali data lebih dalam atau melakukan observasi jangka panjang; terdapat sebagian pengunjung yang menolak berpartisipasi dalam penelitian karena mengganggu kenyamanan saat menunggu antrean untuk ke poli yang dituju akibat keterbatasan waktu yang pengunjung miliki; jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga teknik sampling yang digunakan merupakan *non-probability sampling* (*accidental sampling*). Hasil penelitian menyarankan bagi manajemen UPTD Puskesmas Abeli untuk dapat mempertahankan sikap ramah, sopan, dan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, karena aspek ini menjadi faktor utama kepuasan pengunjung, selain itu untuk terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas dalam hal komunikasi yang jelas dan sikap responsif terhadap keluhan pengunjung. Untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan melibatkan variabel lain guna penyempurnaan penelitian yang lebih mendalam misalnya variabel motivasi pegawai, *work balance* pegawai, dan perilaku pegawai yang diyakini dapat memberikan pengaruh atau dampak terhadap kualitas layanan pada sektor publik.

Referensi

- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Pers. Asosiasi Jantung Amerika (AHA). (2021). Penyakit Jantung & Stroke 2021
- Ahmad dkk. (2019). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mitra Niaga Sejati Jaya. *Jurnal Alat Manajemen*. 11(2). 137-146.
- Anindira, R.A., & Ayub Ilfandy Imran. (2021). Strategi Dan Melaksanakan Manajemen Hubungan Pelanggan Melalui Aplikasi Kai Akses Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. KAI. *E-Prosiding Manajemen*, 8(4), 4232-4241.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. In *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)* (Vol. 1, Issue 1, pp. 31-38). 2021-06-13. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Azwar, S. (2019). Reliabilitas dan Validitas Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fajriah Istiqamah, N., Gita Salsabila, N., Ayu Andira, R., & Fakultas Ilmu Olahraga dan Kesehatan Makassar, N. (2023). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Tinjauan Pustaka). *Jurnal Kesehatan "Cinta yang Memperbarui"*, 11(2).
- Fatrizza Pritami, R., Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pelita Ibu, A., Tenggara -Indonesia, S., Kunci, K., Pelayanan, K., & Pengunjung, K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengunjung Unit Rawat Jalan RSUD Aliyah 1 Kota
- Gurning, F.P. 2018. Dasar-Dasar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: K-media.
- Kotler. Philip dan Keller. Kevine Lane. (2016). Manajemen Pemasaran Edisi ke-15. Pearson Education Limited.
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan pengunjung Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. 6(4), 431-439. <https://doi.org/10.32832/pro>
- Mulendio. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pengunjung Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu. Thesis, 1-40.
- Narayan, K.G., Sinha, D.K., Singh, D.K. (2023). *Sampling Techniques. In: Veterinary Public Health & Epidemiology. Springer, Singapore.*
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: EGC.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.*
- Patimah. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan pengunjung Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 49-58.
- Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus Di Pt. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201-210.

- Setiawan, R. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 22-30.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research: Indonesia Institute for Corporate and Studies (IICLS)*, 5(3), 110–116
- Zaniarti, D. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang*, 1–164