

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sebengkok Kota Tarakan

Aufia Hafshoh¹, Umi Setyoningrum²

^{1,2}Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran, Indonesia
Email Korespondensi: umi_setyoningrum@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam keberhasilan pengobatan tuberkulosis (TB). Kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pengobatan. Namun, variasi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien dan keberhasilan terapi, sehingga perlu dikaji lebih lanjut. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sebengkok Kota Tarakan. Penelitian kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross-sectional tahun 2026. Sampel berjumlah 66 responden menggunakan teknik total sampling. Kualitas pelayanan dikategorikan menjadi baik, cukup, dan kurang, sedangkan kepuasan pasien menjadi puas, cukup puas, dan kurang puas. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (42,4%) dan merasa puas (45,5%). Analisis menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ($p = 0,001$). Kualitas pelayanan kesehatan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien TB, sehingga peningkatan mutu pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pengobatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Tuberkulosis

ABSTRACT

The Relationship Between Health Service Quality and Tuberculosis Patient Satisfaction Levels at the Sebengkok Community Health Center in Tarakan City Healthcare service quality plays an important role in the success of tuberculosis (TB) treatment. Higher patient satisfaction can improve treatment adherence. However, variations in service quality at primary healthcare facilities may affect patient satisfaction and treatment outcomes, making further investigation necessary. To analyze the relationship between healthcare service quality and the level of patient satisfaction among tuberculosis patients at Sebengkok Public Health Center, Tarakan City. This quantitative study employed a correlational analytic design with a cross-sectional approach conducted in 2026. A total of 66 respondents were included using total sampling. Service quality was categorized as good, moderate, and poor, while patient satisfaction was classified as satisfied, moderately satisfied, and dissatisfied. Data were collected using questionnaires and analyzed with the Chi-Square test. Most respondents perceived service quality as good (42.4%) and reported being satisfied (45.5%). Statistical analysis showed a significant relationship between service quality and patient satisfaction ($p = 0.001$). Healthcare service quality is significantly associated with patient

satisfaction among TB patients. Improving service quality is essential to support successful treatment outcomes.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Tuberculosis*

PENDAHULUAN

Tuberkulosis (TB) masih menjadi masalah kesehatan masyarakat global dan termasuk salah satu penyebab kematian tertinggi di dunia. Indonesia menempati peringkat kedua dengan beban TB tertinggi secara global. Keberhasilan pengobatan TB sangat bergantung pada kepatuhan pasien dalam menjalani terapi jangka panjang minimal selama 6 bulan. Ketidakepatuhan dalam pengobatan dapat menyebabkan kegagalan terapi, resistensi obat, serta meningkatkan risiko penularan di masyarakat. Salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien adalah kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien, sehingga mendorong keberlanjutan pengobatan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan kepuasan dan berpotensi menyebabkan pasien putus berobat. Kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini mengacu pada teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut merupakan indikator penting dalam menilai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam pelaksanaan program Directly Observed Treatment Shortcourse (DOTS). Berdasarkan data tahun 2024, terdapat 126 kasus TB di wilayah kerja Puskesmas Sebengkok dengan angka kesembuhan sebesar 87%. Meskipun angka kesembuhan cukup tinggi, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai target eliminasi TB secara optimal. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sebengkok Kota Tarakan belum pernah dilakukan. Hal ini menjadi *research gap* yang mendasari pentingnya penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sebengkok Kota Tarakan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Sebengkok Kota Tarakan, Kalimantan Utara pada tahun 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien tuberkulosis yang berjumlah 66 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan, yang diukur menggunakan kuesioner yang diadopsi dari Hasibuan (2021) sebanyak 36 item pertanyaan dengan skala Likert (1–5), yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat

setuju (5). Berdasarkan total skor, kualitas pelayanan dikategorikan menjadi baik (133–180), cukup (85–132), dan kurang (36–84). Variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien tuberkulosis, yang diukur menggunakan kuesioner sebanyak 8 item pertanyaan dengan skala Likert yang sama. Tingkat kepuasan dikategorikan menjadi puas (30–40), cukup puas (19–29), dan kurang puas (8–18). Sebelum digunakan, instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi *product moment*, di mana item dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel jika $\alpha \geq 0,70$. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Sebelum pengumpulan data, responden diberikan lembar persetujuan (*informed consent*). Penelitian ini menjamin kerahasiaan identitas responden dengan tidak mencantumkan nama pada kuesioner. Analisis data dilakukan dalam Square dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel kategorik, yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Sebelum dilakukan uji Chi-Square, dilakukan uji asumsi, yaitu memastikan bahwa nilai *expected count* pada setiap sel tabel kontingensi ≥ 5 . Apabila terdapat sel dengan *expected count* < 5 , maka digunakan uji alternatif yaitu *Fisher's Exact Test*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan *ethical clearance* dari Komite Etik Universitas Ngudi Waluyo dua tahap, yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Penggunaan uji Chi-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Usia		
≤20	3	4,5%
21-30	16	24,2%
31-40	14	21,2%
41-50	20	30,3%
51-60	11	16,7%
>60	2	3%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	56,1%
Perempuan	29	43,9%
Pendidikan		
SD	11	16,7%
SMP	17	25,8%
SMA		

Sumber: Data Primer, 2026

Responden paling banyak berada pada rentang usia 41-50 tahun sebanyak 20 orang (30,3%), disusul oleh usia 21-30 tahun (24,2%). Responden dengan usia di atas 60 tahun merupakan kelompok paling sedikit (3,0%). Mayoritas responden adalah IRT atau Tidak Bekerja dengan jumlah 24 orang (36,4%). Selebihnya tersebar pada profesi Karyawan Swasta (19,7%), Wiraswas. Responden didominasi oleh Laki-laki sebanyak 37 orang (56,1%), sedangkan Perempuan sebanyak 29 orang (43,9%), dan proporsi terkecil adalah ASN (3,0%). Sebagian besar responden menempuh pendidikan terakhir hingga tingkat SMA (48,5%), diikuti oleh lulusan SMP (25,8%), SD (16,7%), dan hanya 9,1% yang memiliki latar belakang Diploma/S1.

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Tabel

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Kualitas Pelayanan (n=66)

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	28	42,4%
Cukup	23	34,8%
Kurang	15	22,7%
Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)

(Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2026)

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai distribusi frekuensi dan presentase berdasarkan kualitas pelayanan. Sebanyak 28 responden (42,4%) menilai kualitas pelayanan sudah Baik, 23 responden (34,8%) menilai Cukup, dan 15 responden (22,7%) menilai Kurang

Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien Tabel

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Kepuasan Pasien (n=66)

Imunisasi Dasar	n	%
Lengkap	37	52,9
Tidak Lengkap	33	47,1
Jumlah	70	100,0

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai distribusi frekuensi dan presentase berdasarkan kualitas pelayanan. Sebanyak 28 responden (42,4%) menilai kualitas pelayanan sudah Baik, 23 responden (34,8%) menilai Cukup, dan 15 responden (22,7%) menilai Kurang

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berada pada kelompok usia 41–50 tahun (30,3%). Hal ini sejalan dengan profil epidemiologi tuberkulosis yang lebih banyak terjadi pada usia produktif, di mana tingkat mobilitas dan interaksi sosial relatif tinggi sehingga meningkatkan risiko paparan *Mycobacterium tuberculosis*. Selain itu, pada usia tersebut mulai terjadi penurunan daya tahan tubuh secara bertahap yang dapat meningkatkan kerentanan terhadap infeksi. Temuan ini sejalan dengan laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) yang menyatakan bahwa kasus TB di Indonesia didominasi oleh kelompok usia produktif.

Dari segi jenis kelamin, sebagian besar responden adalah laki-laki (56,1%). Hasil ini konsisten dengan penelitian Pratiwi dan Sartika (2021) yang menunjukkan bahwa prevalensi TB lebih tinggi pada laki-laki dibandingkan perempuan. Hal ini dikaitkan dengan faktor risiko seperti kebiasaan merokok, paparan lingkungan kerja, serta mobilitas yang lebih tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (42,4%), meskipun masih terdapat 22,7% responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Effendi dan Junita (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas umumnya berada pada kategori baik, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan teori SERVQUAL (Parasuraman), kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* dan *assurance* tercermin dari ketersediaan obat anti tuberkulosis (OAT) serta kejelasan informasi dari tenaga kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Kurniawan dan Wijaya (2022) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan dan jaminan profesionalitas tenaga kesehatan merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hassan et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien TB. Selain itu, penelitian Alif dan Engkur (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien.

Secara lebih spesifik, dimensi *responsiveness* dan *empathy* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien TB, mengingat pasien membutuhkan pemantauan jangka panjang serta dukungan psikologis akibat stigma sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian Chinintyas dan Manalu (2020) yang menyatakan bahwa sikap ramah, komunikasi yang baik, dan respons cepat tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Namun demikian, masih adanya responden yang menilai kualitas pelayanan kurang menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan, terutama pada dimensi *tangibles*, seperti kenyamanan ruang tunggu dan waktu antrean pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik dan efisiensi pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi mutu layanan kesehatan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis. Peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh berdasarkan dimensi SERVQUAL perlu dilakukan untuk mendukung keberhasilan program pengobatan TB.

SIMPULAN

Sebagian besar pasien tuberkulosis di Puskesmas Sebengkok Kota Tarakan menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik dan berada pada tingkat

kepuasan yang tinggi. Hasil uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,001$), yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang, terutama pada aspek fasilitas fisik dan waktu tunggu pelayanan. Rekomendasi praktis Puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*, seperti perbaikan kenyamanan ruang tunggu dan sistem antrean. Tenaga kesehatan perlu meningkatkan aspek *responsiveness* dan *empathy* melalui komunikasi terapeutik dan respons cepat terhadap keluhan pasien TB. Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap mutu pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Penguatan edukasi dan pendampingan pasien TB secara konsisten untuk meningkatkan kepatuhan pengobatan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mendukung keberhasilan program pengendalian tuberkulosis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Ngudi Waluyo, seluruh responden, serta Puskesmas Sebengkok atas izin dan dukungan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, A., & Engkur, E. (2020). Pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–19.
- Chinintyas, D. P., & Manalu, P. (2020). Kepuasan pasien BPJS kesehatan pada pelayanan kesehatan di klinik. *Jurnal Kesehatan Global*, 1(8).
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Hassan, A., et al. (2022). Impact of service quality on patient satisfaction in tuberculosis clinics: A cross-sectional study. *Global Journal of Public Health*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan program penanggulangan tuberkulosis nasional tahun 2022*. Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kurniawan, R., & Wijaya, A. (2022). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: Teori dan aplikasi dalam akreditasi fasilitas kesehatan*. Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nuraini, S., & Rahmawati, I. (2025). Digitalisasi layanan dan kepuasan pasien kronis: Studi kasus pada unit rawat jalan TB. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 28(1), 45–58.
- Pratiwi, A. D., & Sartika, R. A. D. (2021). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien tuberkulosis paru di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2).

- Rahayu, S. R. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan tuberkulosis sebagai upaya “to end TB”. *Inovasi Sains dan Kesehatan*, 3(3).
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.