

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS PUSPO KABUPATEN PASURUAN

Anjas Dwi Laksono¹, Alwin Widhiyanto², Rizka Yunita³
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Hafshawaty Zainul Hasan^{1,2,3}
Email Korespondensi : anjasdwilaksono@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan dan respon time masih menjadi permasalahan pada pelayanan rawat jalan, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien rawat jalan pada bulan Juli 2026, sampel sebanyak 40 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian meliputi kuesioner mutu pelayanan, respon time perawat dan tingkat kepuasan. Analisis data menggunakan uji *spearman's rho*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik nomor 535/KEPK-UNHASA/VII/2026. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kategori baik sebanyak 37 responden (92,5%), respon time perawat kategori cepat sebanyak 30 responden (75%) dan tingkat kepuasan kategori sangat puas sebanyak 26 responden (65%). Hasil uji *Spearman's rho* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan ($p=0,000$; $r=0,592$), serta *respon time* dengan tingkat kepuasan ($p=0,000$; $r=0,678$). Semakin baik mutu pelayanan keperawatan dan semakin cepat *respon time* perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan kecepatan respons perawat merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Respon Time, Tingkat Kepuasan, Pasien Rawat Jalan.

ABSTRACT

The quality of nursing care and response time remain issues in outpatient services, potentially affecting patient satisfaction levels regarding healthcare services at the community health center. This study aimed to examine the relationship between the quality of nursing care, nurse response time, and the satisfaction levels of outpatient patients. This study employed a correlational analytic design with a cross-sectional approach. The population consisted of all outpatients during July 2026, with a sample of 40 respondents selected using accidental sampling. Research instruments included questionnaires assessing

service quality, nurse response time, and satisfaction levels. Data analysis was performed using the Spearman's rho test. The study received ethical approval (No. 535/KEPK-UNHASA/VII/2026). The results showed that 37 respondents (92.5%) rated the quality of care as good, 30 respondents (75%) rated nurse response time as fast, and 26 respondents (65%) reported being very satisfied. Spearman's rho test results indicated a significant relationship between service quality and satisfaction levels ($p=0.000$; $r=0.592$), as well as between response time and satisfaction levels ($p=0.000$; $r=0.678$). Higher quality nursing care and faster nurse response times were associated with higher levels of patient satisfaction. These findings demonstrate that improving the quality of nursing care and the speed of nurse response are vital factors in delivering healthcare services that prioritize patient satisfaction.

Keywords : Service Quality, Response Time, Satisfaction Level, Outpatient.

PENDAHULUAN

Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau mutu pelayanan keperawatan yang bermutu dan memperoleh jaminan kesehatan Mutu pelayanan keperawatan bermutu yang dimaksud adalah mutu pelayanan keperawatan termasuk mutu pelayanan keperawatan dalam keadaan darurat dan bencana, mutu pelayanan keperawatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2009). Mutu pelayanan keperawatan dinilai baik apabila mutu pelayanan keperawatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Azwar1996).

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya Kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien (Kemenkes, 2020). Pembangunan kesehatan dapat dilaksanakan melalui mutu pelayanan keperawatan dasar yaitu Puskesmas (Kepmenkes No 128 Tahun 2004).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah Kecamatan. Puskesmas merupakan mutu pelayanan keperawatan dasar bagi seluruh masyarakat. Puskesmas perawatan atau Puskesmas rawat jalan adalah Puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat jalan sementara (Effendi, 2009). Departemen Kesehatan RI (2012) mencatat bahwa Kabupaten Pasuruan memiliki Puskesmas Perawatan dan Non Perawatan dengan jumlah 33 unit (Puskesmas perawatan berjumlah 17 unit dan Puskesmas non perawatan berjumlah 16 unit)Pembangunan Puskesmas rawat jalan bertujuan meningkatkan jangkauan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian Badan Pusat Statistik (2022) bahwa presentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan berangsur tidak signifikan setiap tahunnya dari tahun 2018 hingga 2022 yakni 30,96% (2018), 32,36% (2019), 30,96% (2020), 27,23% (2021), dan 29,94% (2022). Berdasarkan keadaan kebutuhan masyarakat akan mutu pelayanan masyarakat dan respon time perawat akan ikut meningkat salah satu outcome.

Hasil studi pendahuluan pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan tanggal 21 Januari 2022 melalui wawancara 10 pasien rawat jalan mengeluhkan belum puas terhadap mutu pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut Sebanyak 6 dari 10 pasien mengeluh bahwa perawat kurang tanggap pada keluhan pasien dan ruangan Puskesmas terlalu ramai, sebanyak 5 dari 10 pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat pada pasien, sebanyak 4 dari 10 pasien mengeluh mutu pelayanan perawat yang tidak konsisten, dan sebanyak 2 dari 10 pasien mengeluh perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien (Puskesmas Puspo, 2022) Salah satu indikator keberhasilan mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI,2008). Kepuasan adalah perasaan senang ketika sesuatu yang diharapkan telah terpenuhi. Menurut Supriyanto (2010) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (mutu pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan.

Parasuraman (2001 : 26) dalam Nursalam (2014) mengatakan bahwa konsep mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu pelayanan “SERVQUAL” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Mutu pelayanan keperawatan menunjukkan pada tingkat kepuasan pelayanan keperawatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan keperawatan (Depkes RI,2008). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja mutu pelayanan keperawatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006).

Simamora (2003) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Faktor eksternal diantaranya yaitu karakteristik produk, harga, mutu pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kotler (2002) diantaranya adalah mutu, mutu pelayanan, dan nilai.

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada mutu pelayanan Puskesmas walaupun tidak signifikan dalam membuktikan ketidakpuasan pasien. Di Kabupaten Pasuruan salah satu Puskesmas yang berfokus pada kepuasan pelanggan adalah Puskesmas Puspo. Puskesmas Puspo memiliki kebijakan mutu pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan potensi karyawan, memberikan mutu pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan informasi mutu pelayanan kepada pelanggan, menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 secara efektif dan konsisten (Puskesmas Puspo, 2015). Kebijakan tersebut sudah dimiliki oleh Puskesmas Puspo, namun pada kenyataannya masih terdapat pasien yang mengeluh pada mutu pelayanan Puskesmas terutama pasien rawat jalan yang mengeluh pada mutu pelayanan keperawatan dan *response time* perawat.

Mutu pelayanan dalam hal ini adalah mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang semakin kompleks akan menuntut mutu pelayanan keperawatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu mutu pelayanan keperawatan yang ada di Indonesia adalah mutu pelayanan keperawatan. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: mutu pelayanan keperawatan 279/MENKES/SK/IV/2006 menjelaskan bahwa merupakan bagian integral dari mutu pelayanan keperawatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk mutu pelayanan biologis, psikologis, sosial dan spiritual secara menyeluruh yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Banyak komplain dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang dahulu. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke Pelayanan Umum telah mengakibatkan kepadatan di Pelayanan Umum. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas Pelayanan Umum untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan cepat dan tepat yang semula diharapkan dapat diberikan di Pelayanan Umum menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang penuh. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien yang meninggalkan Pelayanan Umum tanpa di periksa, waktu pelayanan pasien di Pelayanan Umum menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah kebangsal (Singer *et al*, 2011).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Badong (2005) tentang Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Pasuruan dapat memberikan gambaran bagaimana kepuasan yang diperoleh pasien Puskesmas. Hasil penelitiannya yakni Puskesmas Kabupaten Pasuruan belum memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien. Salah satu yang menjadi penyebab keadaan tersebut adalah mutu pelayanan keperawatan yang masih belum mampu memenuhi harapan pasien

Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat (Achadiat, 2006) Mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila mutu pelayanan yang diberikan secara optimal sesuai dengan harapan mereka. Apabila mutu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Tjiptono, 2004) Perawat harus mampu memberikan mutu pelayanan keperawatan dan respon time yang optimal sesuai standar mutu pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan mutu pelayanan keperawatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan pada bulan Juli 2026. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitas. Data yang diperoleh kemudian diproses *editing*, *coding*, *scoring* dan *tabulating*, kemudian dianalisis menggunakan uji *korelasi spearman rank*.

HASIL PENELITIAN

Data Umum Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
18-44 Tahun	16	40
45-59 Tahun	11	27,5
60-74 Tahun	13	32,5
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	67,5
Perempuan	13	32,5
Pendidikan		

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
SD	7	17,5
SLTP	14	35
SMA	19	47,5
Pekerjaan		
Swasta	9	22,5
Buruh	14	35
Peternak	4	10
Ibu Rumah Tangga	6	15
Tidak Bekerja	3	7,5
Petani	4	10

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki usia 18-44 tahun sebanyak 16 (40%), jenis kelamin mayoritas laki-laki sebanyak 27 responden (67,5%), pendidikan responden mayoritas SMA sebanyak 19 responden (47,5%) dan pekerjaan responden mayoritas sebagai buruh sebanyak 14 responden (35%).

Data Khusus Hasil Penelitian

Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Rawat Jalan

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Rawat Jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan.

Mutu Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	37	92,5
Kurang	3	7,5
Total	40	100

Berdasarkan tabel 2 di atas didapatkan jumlah responden sebanyak 40 responden, mayoritas responden menilai mutu pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan mayoritas kategori baik sebanyak 37 responden (92,5%), dan minoritas kategori kurang sebanyak 3 responden (7,5%).

Respon Time Perawat Pada Pasien Rawat Jalan

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Respon Time Perawat Pada Pasien Rawat Jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan.

Respon Time	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cepat	30	75
Cukup cepat	8	20
Lambat	2	5
Total	40	100

Berdasarkan tabel 3 di atas didapatkan jumlah responden sebanyak 40 responden, mayoritas responden menilai respon tim perawat pada pasien rawat jalan mayoritas kategori cepat sebanyak 30 responden (75), dan minoritas kategori lambat sebanyak 2 responden (5%).

Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cukup Puas	3	7,5
Puas	11	27,5
Sangat Puas	26	65
Total	40	100

Berdasarkan tabel 4 di atas didapatkan jumlah responden sebanyak 40 responden, mayoritas responden menilai tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan mayoritas kategori sangat puas sebanyak 26 responden (65%, dan minoritas kategori cukup puas sebanyak 3 responden (7,5%).

Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasurun

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Statistik Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan.

Correlations			
		Self Care	Resiliensi
Spearman's rho	Mutu Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.592**
		N	40
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	.592**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	40
		**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).	

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji statistik *Spearman's rho* menggunakan SPSS didapatkan hasil Sig.(2 tailed) adalah 0.00. Hasil analisa didapatkan $\rho = 0,000$ sehingga $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$. Dari hasil analisa tersebut dapat disimpulkan H1 di terima artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan. Nilai *correlation coefficient* sebesar 0,592 artinya terdapat hubungan positif dengan kekuatan sedang antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, mayoritas responden memberikan penilaian yang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan, kategori baik yaitu sebanyak 37 responden (92,5%), sedangkan hanya 3 responden (7,5%) yang menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien rawat jalan. Tingginya penilaian mutu pelayanan tersebut mengindikasikan bahwa perawat mampu memberikan pelayanan secara

profesional melalui sikap ramah, komunikasi yang efektif, kemampuan teknis yang baik, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta pemberian pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen utama dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer. Pelayanan keperawatan yang bermutu tidak hanya dinilai dari keterampilan klinis perawat, tetapi juga dari kemampuan membangun hubungan terapeutik, memberikan informasi yang jelas, menunjukkan empati, menjaga keselamatan pasien, serta memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022; Potter et al., 2023). Menurut konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mutu pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Apabila kelima dimensi tersebut dapat dipenuhi secara optimal, maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan semakin baik sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan (Sari et al., 2024; WHO, 2023).

Pada pelayanan rawat jalan di puskesmas, dimensi responsiveness dan empathy menjadi aspek yang paling sering dirasakan secara langsung oleh pasien. Pasien cenderung menilai pelayanan sebagai pelayanan yang berkualitas ketika perawat memberikan perhatian secara individual, bersikap sopan, mampu menjawab pertanyaan pasien, memberikan edukasi kesehatan, serta segera memberikan tindakan sesuai kebutuhan pasien (Pratiwi et al., 2023). Selain itu, adanya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan keperawatan yang diterapkan secara konsisten turut mendukung terciptanya mutu pelayanan yang baik karena mampu menjamin keseragaman pelayanan, meningkatkan keselamatan pasien, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022; Putra & Lestari, 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliana et al. (2022) yang menemukan bahwa lebih dari 85% pasien rawat jalan menilai mutu pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik, keramahan petugas, ketepatan tindakan, serta kemampuan perawat memberikan informasi kesehatan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Pasien merasa lebih dihargai ketika perawat mampu memberikan pelayanan secara profesional sekaligus menunjukkan sikap peduli terhadap kondisi pasien.

Penelitian Pratiwi, Rahman, dan Nugroho (2023) juga melaporkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dipengaruhi oleh kompetensi tenaga keperawatan, penerapan patient-centered care, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien mampu meningkatkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan sehingga menghasilkan pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Temuan serupa juga dilaporkan oleh Sari et al. (2024) yang meneliti pelayanan rawat jalan di beberapa puskesmas di Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi reliability, assurance, dan empathy merupakan prediktor utama penilaian mutu pelayanan keperawatan. Pasien memberikan penilaian yang lebih tinggi apabila perawat mampu memberikan pelayanan secara konsisten, menjelaskan tindakan yang dilakukan, menjaga keamanan pasien, serta memberikan perhatian yang tulus selama proses pelayanan.

Selain itu, penelitian Putra dan Lestari (2025) menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan melalui pelatihan komunikasi efektif, peningkatan kompetensi klinis, dan evaluasi mutu pelayanan secara berkala mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Penelitian tersebut menekankan bahwa mutu pelayanan merupakan proses yang harus dipertahankan melalui evaluasi berkelanjutan dan budaya peningkatan mutu (continuous quality improvement).

Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan berdasarkan karakteristik responden. Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA (47,5%) dan berada pada usia produktif (18–44 tahun sebanyak 40%). Tingkat pendidikan yang relatif baik memungkinkan responden memiliki kemampuan yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya lebih memahami hak-haknya sebagai pengguna layanan kesehatan sehingga mampu memberikan penilaian secara objektif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, sebagian besar responden bekerja sebagai buruh sehingga mereka mengharapkan pelayanan kesehatan yang cepat, ramah, dan efisien tanpa harus menunggu terlalu lama.

Menurut opini peneliti, tingginya penilaian mutu pelayanan keperawatan pada penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, perawat di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo telah menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien melalui komunikasi yang baik, keramahan, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Kedua, penerapan standar pelayanan keperawatan dan budaya kerja yang berorientasi pada keselamatan pasien memungkinkan pelayanan berlangsung secara sistematis dan konsisten. Ketiga, kondisi puskesmas yang terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui evaluasi dan pembinaan sumber daya manusia turut memberikan kontribusi terhadap tingginya penilaian mutu pelayanan oleh pasien.

Namun demikian, masih terdapat 7,5% responden yang menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori buruk. Penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh pengalaman individu selama menerima pelayanan, seperti lamanya waktu menunggu, perbedaan persepsi terhadap sikap petugas, komunikasi yang kurang optimal, maupun harapan pasien yang belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, evaluasi mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui survei kepuasan pasien, supervisi pelayanan, peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik, pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), serta monitoring kepatuhan terhadap standar pelayanan keperawatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan telah berada pada kategori baik. Kondisi tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer sekaligus mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keselamatan, kepuasan, dan kualitas hidup pasien.

Respon Time Perawat Pada Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar menilai *respon time* perawat berada dalam kategori cepat sebanyak 30 responden (75%), sebanyak 8 responden (20%) menilai *respon time* dalam kategori cukup cepat, dan hanya 2 responden (5%) yang menilai *respon time* perawat dalam kategori lambat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum *respon time* perawat di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan telah berjalan dengan baik sehingga sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang cepat sejak datang hingga memperoleh tindakan keperawatan.

Respon time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang menggambarkan kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pasien. Dalam pelayanan keperawatan, *respon time* tidak hanya diartikan sebagai lamanya waktu tunggu pasien sebelum memperoleh tindakan, tetapi juga mencakup ketepatan perawat dalam mengidentifikasi kebutuhan pasien, memberikan tindakan sesuai prioritas, serta menyelesaikan pelayanan secara efektif dan efisien. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), pelayanan kesehatan yang berkualitas harus memenuhi prinsip cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Semakin cepat pelayanan diberikan sesuai standar operasional prosedur (SOP), maka semakin tinggi pula persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pada pelayanan rawat jalan di puskesmas, respon time menjadi indikator penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Pasien yang memperoleh pelayanan secara cepat akan merasa lebih diperhatikan, mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa nyaman, serta menumbuhkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, meningkatkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, bahkan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, respon time menjadi salah satu indikator yang selalu dievaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer (World Health Organization, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugraha et al. (2022) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menilai respon time perawat berada pada kategori cepat karena didukung oleh sistem pelayanan yang terorganisasi, kompetensi tenaga kesehatan, dan koordinasi antartugas yang baik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan dalam waktu singkat mampu meningkatkan rasa aman serta memperbaiki pengalaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan.

Penelitian Pratiwi dan Handayani (2023) juga melaporkan bahwa kecepatan pelayanan keperawatan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pasien. Perawat yang mampu memberikan respon segera terhadap keluhan pasien, melakukan pengkajian secara cepat, serta memberikan tindakan sesuai kebutuhan akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, komunikasi yang baik selama proses pelayanan membuat pasien merasa dihargai sehingga memperkuat penilaian terhadap kecepatan pelayanan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa respon time memiliki hubungan erat dengan efektivitas pelayanan di puskesmas. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa respon time dipengaruhi oleh jumlah tenaga kesehatan, beban kerja, sistem alur pelayanan, kompetensi perawat, serta penerapan standar operasional prosedur. Puskesmas yang memiliki sistem pelayanan yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Selanjutnya, penelitian Putri dan Wijaya (2025) menyatakan bahwa peningkatan respon time dapat dicapai melalui penguatan manajemen pelayanan, optimalisasi sistem antrean, pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), serta evaluasi rutin terhadap waktu tunggu pasien. Upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperbaiki persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan karakteristik responden. Sebagian besar responden berada pada usia produktif (18–44 tahun) serta memiliki tingkat pendidikan SMA. Kelompok usia produktif umumnya memiliki aktivitas yang tinggi sehingga lebih menghargai pelayanan yang cepat dan efisien. Selain itu, mayoritas responden bekerja sebagai buruh sehingga waktu menjadi faktor penting ketika memanfaatkan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut memungkinkan responden memberikan penilaian yang baik terhadap respon time apabila pelayanan diterima tanpa waktu tunggu yang lama.

Menurut opini peneliti, tingginya penilaian respon time perawat pada penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo telah berjalan secara efektif. Perawat mampu melakukan pengkajian awal, memberikan tindakan keperawatan, serta memberikan informasi kepada pasien secara cepat dan tepat sesuai kondisi pasien. Kecepatan pelayanan tersebut kemungkinan didukung oleh kompetensi perawat, pembagian tugas yang jelas, penerapan SOP, serta koordinasi yang baik antar tenaga kesehatan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Meskipun demikian, masih terdapat 5% responden yang menilai respon time perawat dalam kategori lambat. Penilaian tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti

tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah tenaga keperawatan, proses administrasi yang memerlukan waktu lebih lama, atau persepsi pasien terhadap lamanya waktu menunggu pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap waktu tunggu pasien perlu dilakukan secara berkala melalui monitoring indikator respon time, penyesuaian jumlah tenaga kesehatan sesuai beban kerja, penerapan sistem antrian yang lebih efektif, serta peningkatan koordinasi antarunit pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa respon time perawat di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan telah berada pada kategori cepat. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa pelayanan keperawatan telah dilaksanakan secara responsif sesuai kebutuhan pasien dan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien rawat jalan.

Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas sebanyak 26 responden (65%), sebanyak 11 responden (27,5%) berada pada kategori puas, dan hanya 3 responden (7,5%) yang menyatakan cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan merasa pelayanan yang diberikan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan telah memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Tingginya tingkat kepuasan pasien mencerminkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan pasien baik dari aspek pelayanan keperawatan, komunikasi, kecepatan pelayanan, maupun sikap profesional tenaga kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pasien cenderung merasa kurang puas. Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator mutu pelayanan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Menurut World Health Organization (WHO, 2023), pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (people-centered care) menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator utama dalam evaluasi mutu pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi yang efektif, keramahan petugas, waktu tunggu pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta keberhasilan tindakan yang diberikan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Dalam pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang ramah, memperoleh informasi yang mudah dipahami, diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai kondisi kesehatannya, serta menerima tindakan keperawatan secara cepat dan profesional. Selain itu, lingkungan pelayanan yang nyaman, proses administrasi yang mudah, serta koordinasi yang baik antarpetugas juga memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di puskesmas memiliki tingkat

kepuasan dalam kategori tinggi. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan yang cepat, komunikasi terapeutik yang baik, keramahan petugas, serta ketepatan tindakan keperawatan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperhatikan selama proses pelayanan cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Penelitian Wulandari dan Hidayat (2023) juga melaporkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan. Perawat yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien, menjaga komunikasi yang baik, serta menunjukkan sikap empati akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sari et al. (2024) yang menyatakan bahwa pasien dengan pengalaman pelayanan yang baik memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan atau komunikasi yang kurang efektif. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari akumulasi pengalaman pasien sejak proses pendaftaran hingga pelayanan selesai, sehingga setiap tahapan pelayanan memiliki kontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian Putra dan Lestari (2025) menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai melalui penerapan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*), peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, pelaksanaan evaluasi kepuasan secara berkala, serta penerapan budaya pelayanan prima (*service excellence*). Pelayanan yang konsisten, cepat, dan komunikatif terbukti mampu meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan karakteristik responden. Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif (18–44 tahun), berpendidikan SMA, dan bekerja sebagai buruh. Kelompok responden tersebut umumnya memiliki harapan terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, jelas, dan tidak berbelit-belit. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan tersebut, pasien cenderung memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, tingginya penilaian mutu pelayanan keperawatan dan cepatnya *respon time* perawat pada penelitian ini turut berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien.

Menurut opini peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengobatan Puskesmas Puspo telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Perawat mampu memberikan pelayanan secara profesional melalui komunikasi terapeutik, sikap ramah, pemberian informasi yang jelas, serta *respon* yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Kondisi tersebut membuat pasien merasa diperhatikan, dihargai, dan memperoleh pelayanan yang aman sehingga menimbulkan pengalaman pelayanan yang positif.

Meskipun demikian, masih terdapat 3 responden (7,5%) yang hanya menyatakan cukup puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti mempercepat proses pelayanan pada jam kunjungan padat, meningkatkan efektivitas komunikasi kepada pasien, memperbaiki kenyamanan ruang tunggu, serta melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala sebagai bagian dari program peningkatan mutu pelayanan. Dengan adanya perbaikan secara berkesinambungan, diharapkan seluruh pasien dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang optimal dan tingkat kepuasan pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan dapat terus meningkat.

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian pada table silang, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik dan memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 23 responden (57,5%). Selain itu, terdapat 11 responden (27,5%) yang menilai mutu pelayanan keperawatan baik dengan tingkat kepuasan puas, serta 3 responden (7,5%) yang menilai mutu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan cukup puas. Sementara itu, terdapat 3 responden (7,5%) yang menilai mutu pelayanan keperawatan buruk namun memiliki tingkat kepuasan sangat puas.

Hasil analisis statistik menggunakan uji Spearman's rho menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dengan nilai correlation coefficient (r) sebesar 0,592. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,592 menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang, yang berarti semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila mutu pelayanan menurun, maka kepuasan pasien juga cenderung menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas mencakup kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan secara profesional, komunikasi terapeutik yang efektif, sikap ramah, kemampuan memberikan edukasi kesehatan, ketepatan tindakan, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Pelayanan yang berfokus pada pasien (patient-centered care) memungkinkan terjalinnya hubungan terapeutik yang baik antara perawat dan pasien sehingga meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (World Health Organization [WHO], 2023; International Council of Nurses [ICN], 2024).

Selain itu, Potter, Perry, Stockert, dan Hall (2023) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik, kompetensi klinis, serta sikap empati merupakan komponen utama dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas. Ketika seluruh aspek tersebut diberikan secara optimal, pasien akan merasa kebutuhan kesehatannya terpenuhi sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Kementerian Kesehatan RI, 2022; Aloweni et al., 2023).

Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Semakin baik fasilitas kesehatan mampu memenuhi kelima dimensi tersebut, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Meskipun teori SERVQUAL dikembangkan pada tahun 1988, hingga saat ini model tersebut masih menjadi kerangka yang paling banyak digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di berbagai negara (WHO, 2023; Sfantou et al., 2021; Al-Abri & Al-Balushi, 2022).

Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam pelayanan kesehatan, mutu pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan apakah harapan pasien dapat terpenuhi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh konsep patient-centered care yang

dikembangkan oleh World Health Organization (WHO, 2023), yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan harus berorientasi pada kebutuhan, nilai, dan harapan pasien. Perawat dituntut tidak hanya memiliki kompetensi klinis, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang efektif, memberikan informasi yang jelas, menghargai keputusan pasien, serta menunjukkan empati dalam setiap tindakan keperawatan. Pendekatan tersebut terbukti meningkatkan pengalaman positif pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2022) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,05$). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan empathy merupakan komponen mutu pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh pelayanan secara ramah, cepat, dan profesional cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi.

Penelitian Pratiwi, Nugroho, dan Handayani (2023) juga melaporkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berhubungan positif dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif, ketepatan tindakan, kemampuan memberikan edukasi, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas interaksi antara perawat dan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Temuan penelitian ini diperkuat oleh penelitian Sari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi assurance, empathy, dan responsiveness merupakan prediktor utama kepuasan pasien rawat jalan. Pasien akan merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang cepat, aman, nyaman, serta diberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatannya. Penelitian tersebut menegaskan bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan primer.

Selanjutnya, penelitian Putra dan Lestari (2025) menyimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, penerapan pelayanan berpusat pada pasien (patient-centered care), supervisi keperawatan, serta evaluasi mutu secara berkala terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Upaya peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara berkesinambungan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Menurut opini peneliti, hubungan positif dengan kekuatan sedang ($r = 0,592$) menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pasien, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhinya. Masih terdapat faktor lain yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien, seperti respon time perawat, kenyamanan lingkungan pelayanan, fasilitas ruang tunggu, kemudahan proses administrasi, ketersediaan obat, lama waktu menunggu, serta harapan dan pengalaman pasien sebelumnya. Oleh karena itu, meskipun mutu pelayanan keperawatan telah dinilai baik oleh sebagian besar responden, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kompetensi tenaga keperawatan, pelaksanaan pelayanan yang berorientasi pada pasien, evaluasi kepuasan pasien secara rutin, serta perbaikan sarana dan prasarana pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu determinan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan. Temuan ini memperkuat pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan primer serta mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan

pasien.

Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian pada table silang, diketahui bahwa sebagian besar responden yang menilai *respon time* perawat dalam kategori cepat memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 26 responden (65%). Selain itu, terdapat 4 responden (10%) yang menilai *respon time* cepat dengan tingkat kepuasan puas. Pada kategori *respon time* cukup cepat, sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 7 responden (17,5%), sedangkan 1 responden (2,5%) merasa cukup puas. Sementara itu, seluruh responden yang menilai *respon time* lambat sebanyak 2 responden (5%) hanya memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin cepat *respon time* perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil analisis statistik menggunakan uji Spearman's rho menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dengan nilai correlation coefficient (r) sebesar 0,678. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,678 menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan kuat, yang berarti semakin cepat *respon time* perawat dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin lambat *respon time* perawat, maka kepuasan pasien cenderung menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *respon time* merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan. *Respon time* yang cepat memberikan kesan bahwa pasien memperoleh perhatian segera setelah datang ke fasilitas kesehatan sehingga dapat mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa aman, serta menumbuhkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan, meningkatkan keluhan pasien, dan akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan dan kecepatan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP). *Respon time* merupakan bagian dari dimensi responsiveness dalam konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi responsiveness menggambarkan kesediaan tenaga kesehatan untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pelayanan yang cepat menunjukkan profesionalisme tenaga kesehatan serta meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Konsep patient-centered care yang dikembangkan oleh World Health Organization (WHO, 2023) juga menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus diberikan secara tepat waktu (timely care), aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelayanan yang cepat tidak hanya mempercepat proses pengobatan, tetapi juga meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Potter, Perry, Stockert, dan Hall (2023) menjelaskan bahwa *respon* cepat terhadap kebutuhan pasien merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesional perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas. Kecepatan *respons* perawat mencerminkan kemampuan dalam melakukan pengkajian, menentukan prioritas masalah, memberikan tindakan yang tepat, serta melakukan komunikasi terapeutik secara efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2022) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,05$). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu lebih singkat memiliki tingkat kepuasan yang

lebih tinggi dibandingkan pasien yang menunggu lebih lama. Kecepatan pelayanan memberikan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan pasien, dan memperbaiki persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian Wulandari dan Nugroho (2023) juga melaporkan bahwa respon time merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Perawat yang segera merespons kebutuhan pasien, memberikan tindakan tanpa penundaan, serta mampu menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas akan meningkatkan pengalaman positif pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin singkat waktu tunggu dan semakin cepat tenaga kesehatan memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Respon time yang cepat mencerminkan efektivitas sistem pelayanan, koordinasi antartugas, serta manajemen pelayanan yang baik di fasilitas kesehatan.

Selain itu, penelitian Putra dan Lestari (2025) menyatakan bahwa peningkatan respon time dapat dilakukan melalui penguatan manajemen pelayanan, penyesuaian jumlah tenaga kesehatan sesuai beban kerja, penerapan sistem antrian elektronik, pelatihan pelayanan prima (service excellence), serta monitoring indikator waktu tunggu secara berkala. Upaya tersebut terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut opini peneliti, nilai koefisien korelasi sebesar 0,678 menunjukkan bahwa respon time perawat memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek yang paling dirasakan langsung oleh pasien ketika memperoleh pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo. Pasien yang memperoleh pelayanan dengan cepat akan merasa dihargai, diperhatikan, dan memiliki keyakinan bahwa kondisi kesehatannya menjadi prioritas bagi tenaga kesehatan. Hal tersebut pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Namun demikian, masih terdapat 2 responden (5%) yang menilai respon time perawat lambat dan hanya merasa cukup puas. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh tingginya jumlah kunjungan pasien pada jam tertentu, keterbatasan jumlah tenaga keperawatan, proses administrasi yang memerlukan waktu lebih lama, maupun persepsi individu terhadap lamanya waktu menunggu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala terhadap indikator respon time, optimalisasi distribusi tenaga kesehatan sesuai beban kerja, peningkatan koordinasi antarunit pelayanan, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem antrian untuk mempercepat proses pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Semakin cepat respon time perawat dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan pelayanan perlu menjadi salah satu prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan karena mampu meningkatkan pengalaman pasien, kepercayaan masyarakat, dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari hasil penelitian ini yaitu mutu pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan yaitu kategori baik sebanyak 37 responden (92,5%). Respon time pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan yaitu kategori cepat sebanyak 30 responden (75%).

Tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan yaitu kategori sangat puas sebanyak 26 responden (65%). Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan dengan nilai $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$. Ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan dengan nilai $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Achadiat, C. M. (2006). *Dinamika Etika dan Hukum Kedokteran dalam Tantangan Zaman*. Jakarta: EGC.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2022). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 37(2), e347.
- Aloweni, F., Ang, S. Y., Fook-Chong, S., & Agus, N. (2023). Patient-centred nursing care and patient satisfaction in hospital settings. *BMC Nursing*, 22, 287.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan Menurut Tahun 2018–2022*. Jakarta: BPS.
- Badong. (2005). *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Pasuruan*. Pasuruan.
- Bruce, J. (1990). *Fundamental Elements of the Quality of Care: A Simple Framework*. New York: Population Council.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Effendi, F. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Erwin, dkk. (2013). *Manajemen Pelayanan Rawat Jalan*. Jakarta.
- Hakam, F. (2018). *Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Haris. (2007). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- International Council of Nurses (ICN). (2024). *The ICN Code of Ethics for Nurses*. Geneva: ICN.
- Jonirasmanto. (2009). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Junita Butar-Butar, & Simamora, R. H. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien*. Medan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 279/Menkes/SK/IV/2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P. (2019). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medis dan Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta.

- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nafri. (2009). *Response Time dalam Pelayanan Gawat Darurat*. Jakarta.
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 6)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Edisi 6)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pena, M. (1984). *Quality Assurance in Health Services*. Geneva: World Health Organization.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. (2023). *Fundamentals of Nursing (11th ed.)*. Elsevier.
- Pratiwi, D., Rahman, F., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 26(2), 101–109.
- Purwati. (2022). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta.
- Putra, A., & Lestari, N. (2025). Hubungan implementasi standar pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 55–64.
- Rangkuti, F. (2008). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, B. S. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sari, R., Wulandari, E., & Hidayat, T. (2024). Analisis dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan puskesmas. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 17(1), 45–54.
- Sfantou, D. F., Laliotis, A., Patelarou, A. E., Sifaki-Pistolla, D., Matalliotakis, M., & Patelarou, E. (2021). Importance of leadership style towards quality of care measures in healthcare settings: A systematic review. *Healthcare*, 9(10), 1297.
- Singer, A. J., et al. (2011). The Association Between Emergency Department Crowding and Adverse Patient Outcomes. *Academic Emergency Medicine*, 18(12), 1321–1328.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Syafrudin. (2021). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Tawi, M. (2008). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran (Edisi 5)*. Yogyakarta: Andi.
- Wa Ode, dkk. (2012). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan*.
- Widayat. (2009). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Malang.
- World Health Organization. (2023). *Quality health services*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2023). *Quality health services: A planning guide*. Geneva: WHO.
- Wrihatnolo, R., & Nugroho, R. (2020). *Manajemen Pemberdayaan*. Jakarta.