

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 3

21-23 Oktober 2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Integritas dan Profesionalisme Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu dan Puskemas Poasia Kota Kendari

Yusniati Dwi Pemudi, Nasrul, Adryan Fristiohady & Jafriati

Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: depe278@gmail.com

Abstract

Health services, integrity, and professionalism are closely related to patient satisfaction because the procedures used to provide services directly affect patients. Patients can feel comfortable and satisfied when the performance of health services they receive matches or even exceeds their expectations. The purpose of this study was to see the effect of service quality, integrity, and professionalism of health workers on outpatient satisfaction at the Poasia and Puuwatu Health Centers in Kendari City. The subjects in this study were 100 outpatients. The analysis technique used was Structural Equation Modeling (SEM) research based on Partial Least Squares (PLS). The results of the study at the Poasia and Puuwatu Health Centers in Kendari City showed a significant effect between service quality and outpatient satisfaction with a p-value of 0%; there was a significant effect between health workers' professionalism and outpatient satisfaction with a p-value of 0.4%, while there was no significant effect between health workers' integrity and outpatient satisfaction with a p-value of 26%. This study concludes that there is a significant influence between the quality of service and the professionalism of health workers on the satisfaction of outpatients, but there is no influence between the integrity of health workers on the satisfaction of outpatients at the Poasia and Puuwatu Health Centers in Kendari City. These findings suggest that improving service quality and enhancing the professionalism of health workers can significantly enhance outpatient satisfaction.

Keywords service quality, integrity, professionalis, patient satisfaction.

1. Pendahuluan

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini mengharuskan penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Puskesmas yaitu suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membangun peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya terhadap kepuasan pasien karena dari tata cara

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 3

21-23 Oktober 2025

memberikan pelayanan kesehatan akan berefek langsung terhadap pasien. Pasien dapat merasa nyaman dan puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan.

Kepuasan pasien adalah evaluasi dan reaksi emosional suatu individu terhadap pengalaman layanan kesehatan yang dialaminya³. Kepuasan adalah saat seseorang merasakan perasaan kecewa ataupun senang yang timbul kepada seseorang setelah terjadinya perbandingan antara persepsi ataupun kesanya terhadap suatu kinerja ataupun hasil produk sesuai dengan keinginannya. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang sangat penting tentang efektifitas pemberian pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka pelayanan apa saja yang diberikan oleh puskesmas Puuwatu, faktor pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pasien puskesmas sehingga akhirnya puskesmas dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien puskesmas, serta untuk mengetahui apakah tingkat kualitas pelayanan, profesionalisme dan integritas tenaga kesehatan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna jasa puskesmas. Di lakukan penelitian di puskesmas Puuwatu karena pada puskesmas tersebut belum pernah di teliti kualitas pelayanan, profesionalisme dan integritas serta kepuasan maupun harapan pasien yang pernah mengunjungi puskesmas Puuwatu yang mana nantinya dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan pada pasien rawat jalan.

2. Tinjauan Literatur

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, tim penyusunan SKM Kabupaten Lumajang akan melakukan pengukuran SKM terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas, bagian perijinan Dinkes Luamajang, dan Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian. SKM ini mengacu pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur SKM dalam peraturan tersebut meliputi 1) persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9) Sarana dan Prasarana

Integritas yaitu suatu bentuk persamaan karakter dari profesionalisme. Integritas menuntut pegawai untuk berani berterus terang, transparan, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, serta membiarkan kinerja karyawan ditentukan oleh integritasnya. Pelayanan terbaik serta memberikan kepercayaan kepada publik tidak dapat disalahgunakan untuk kebutuhan dan keuntungan pribadi.

Profesionalisme terdiri atas 3 komponen utama, yaitu: attitude, kompetensi klinis, dan pengetahuan. Komponen attitude dijabarkan menjadi 3 sub-komponen yaitu afektif, behavioral (perilaku), dan kognitif⁶. Persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga medis juga berhubungan dengan ketidakpuasan pasien. Tiga faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien meliputi: kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi, higienitas tenaga medis, serta kebersihan dan privasi di lingkungan rumah sakit.

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 3

21-23 Oktober 2025

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang bulan Januari 2023 sampai dengan April 2023 di salah satu puskesmas yang terletak di Kota Kendari, yakni Puskesmas Puuwatu dan Puskesmas Poasia. Pengambilan sampel kepada pasien sebanyak 100 pasien dilakukan secara Consecutive Sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak yang memenuhi syarat inklusi sampai kurun waktu yang ditentukan. Sehingga jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi. Penelitian ini akan memanfaatkan metode kuesioner sebagai metode utama dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Metode Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian digunakan kuesioner mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), variabel integritas (X2), variabel profesionalisme (X3), dan variabel kepuasan pasien (Y). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan Analisis univariat merupakan teknik analisis kuantitatif terhadap satu variabel yang digunakan sebagai upaya dalam memperoleh persebaran dari setiap variabel yang diteliti⁸. Dalam penelitian ini, aplikasi SmartPLS akan digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan analisis data dengan metode Partial Least Square (PLS). Analisis inner model dalam penelitian ini terdiri dari pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

4. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	37
Perempuan	63	63
Total	100	100
Umur		
17-20 Tahun	18	18
21-35 Tahun	37	37
36-50 Tahun	26	26
51-60 Tahun	19	19
Total	100	100

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 3
21-23 Oktober 2025

Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	9	9
SD	13	13
SMP	26	26
SMA	21	21
Perguruan Tinggi	31	31
Total	100	100
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	19	19
Petani	9	9
Wiraswasta	18	18
PNS	20	20
Perawat	9	9
Polisi/Tentara	10	10
Mahasiswa	8	8
Pengajar	7	7
Total	100	100

Dari 1 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 37 orang (37 %) laki-laki dan perempuan sebanyak 63 orang (63%). Untuk kategori umur, bisa dilihat bahwa responden yang berumur 17-25 tahun berjumlah 18 orang dengan persentase 18%, responden berumur 21-35 tahun berjumlah 37 orang dengan persentase 37%, responden berumur 35-50 tahun berjumlah 26 orang dengan persentase 26%, responden berumur 51-60 tahun berjumlah 19 orang dengan persentase 19%. Sedangkan kategori pendidikan bisa dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir tidak sekolah berjumlah 9 orang dengan persentase 9%, responden yang memiliki pendidikan terakhir SD berjumlah 13 orang dengan persentase 13%, responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP berjumlah 26 orang dengan persentase 26%, responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA berjumlah 21 orang dengan persentase 21%, responden yang memiliki pendidikan terakhir perguruan tinggi berjumlah 31 orang dengan persentase 31%. kategori pekerjaan bisa dilihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan ibu rumah tangga berjumlah 19 orang dengan persentase 19%, responden yang memiliki pekerjaan Petani/Nelayan berjumlah 9 orang dengan persentase 9%, responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta berjumlah 18 orang dengan persentase 18%, responden yang memiliki pekerjaan PNS berjumlah 20 orang dengan persentase 20%, responden yang memiliki pekerjaan Pegawai Swasta berjumlah 9 orang dengan persentase 9%, responden yang memiliki pekerjaan Polisi/tentara berjumlah 10 orang dengan persentase 10%, responden yang memiliki pekerjaan Mahasiswa berjumlah 8 orang dengan persentase 8%, responden yang memiliki pekerjaan Dosen/guru berjumlah 7 orang dengan persentase 7%.

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 3
21-23 Oktober 2025

Analisis Univariat- Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien di Puskesmas Puwatu dan Puskesmas Poasia

No	Kepuasan pasien	Jumlah (n)	Persent (%)
1	Baik	90	90
2	Buruk	10	10
Total		100	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 100 responden, lebih banyak responden yang menyatakan Kepuasan pasien yang baik sebesar 90 orang (90%) dibandingkan yang buruk sebanyak 10 orang (10%).

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayan di Puskesmas Puwatu dan Puskesmas Poasia

No	Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Persent (%)
1	Baik	91	91
2	Buruk	9	9
Total		100	100

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa dari 100 responden, lebih banyak responden yang menyatakan Kualitas pelayanan yang baik sebesar 91 orang (91%) dibandingkan yang buruk sebanyak 9 orang (9%).

Variabel Integritas (X2)

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Integritas di Puskesmas Puwatu dan Puskesmas Poasia

No	Integritas	Jumlah (n)	Persent (%)
1	Baik	93	93
2	Buruk	7	7
Total		100	100

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 100 responden, lebih banyak responden yang menyatakan Integritas yang baik sebesar 93 orang (93%) dibandingkan yang buruk sebanyak 7 orang (7%).

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 3
21-23 Oktober 2025

Variabel Profesionalisme (X3)

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Profesionalisme di Puskesmas Puwatu dan Puskesmas Poasia

No	Profesionalisme	Jumlah (n)	Persent (%)
1	Baik	94	94
2	Buruk	6	6
Total		100	100

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa dari 100 responden, lebih banyak responden yang menyatakan Profesionalisme yang baik sebesar 94 orang (94%) dibandingkan yang buruk sebanyak 6 orang (6%).

Analisis Inner Model

Tabel 6. Pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel dependen

	Sample Mean (M)	STDEV	T Statistics	P Values
X2 -> Y	0.116	0.108	1.114	0.266
X1 -> Y	0.475	0.109	4.348	0.000
X3 -> Y	0.356	0.121	2.899	0.004

Berdasarkan Tabel diatas didapatkan bahwa hasil pengaruh variable Integritas (X2) terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai $p = 0,266 = 26,6\% < 5\%$. Ini berarti Integritas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; hasil dari pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai $p = 0,000 = 0\% > 5\%$. Ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; hasil dari pengaruh antara variabel Profesionalisme (X3) terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai $p = 0,004 = 0,4\% < 5\%$. Ini berarti profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hipotesis pertama penelitian ini menyatakan “terdapat pengaruh signifikan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu dan Poasia Kota Kendari” Terbukti. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan analisis data dimana Hubungan kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai p value 0% (<5%). Artinya, bilamana Hubungan kualitas pelayanan meningkat maka secara langsung akan meningkatkan Kepuasan Pasien secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Bagus, 2021 yang juga menemukan temuan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu (1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 3

21-23 Oktober 2025

petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. (2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pengaruh Integritas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hipotesis kedua penelitian ini menyatakan “Tidak terdapat pengaruh signifikan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu dan Poasia Kota Kendari” Terbukti. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan analisis data dimana Hubungan kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai p value 26,6% ($>5\%$). Artinya, bilamana Hubungan kualitas pelayanan meningkat maka tidak berakibat terhadap Kepuasan Pasien secara signifikan. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh ketersediaan layanan kesehatan dan aksesibilitasnya. Jika pasien mengalami kesulitan untuk mendapatkan janji temu yang cepat, harus menunggu lama, atau menghadapi hambatan lain dalam mengakses layanan kesehatan, maka integritas pemberi layanan mungkin tidak cukup untuk mengatasi ketidakpuasan yang timbul akibat faktor ini. Integritas mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas layanan yang mereka terima. Ketika pasien merasakan integritas dalam praktik pemberi layanan kesehatan, mereka cenderung menganggap layanan tersebut berkualitas tinggi. Integritas menunjukkan komitmen terhadap standar etika dan profesionalisme, yang mencerminkan kualitas dalam pelayanan kesehatan.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hipotesis ketiga penelitian ini menyatakan “Terdapat pengaruh signifikan hubungan antara profesionalisme terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu dan Poasia Kota Kendari” Terbukti. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan analisis data dimana Hubungan profesionalisme berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai p value 0,4% ($<5\%$). Artinya, bilamana Hubungan profesionalisme meningkat maka secara langsung akan meningkatkan Kepuasan Pasien secara signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa profesionalisme berhubungan dengan kepuasan pasien secara signifikan¹⁰. Penelitian lain menunjukkan bahwa profesionalisme berhubungan dengan hasil medis (medical outcome), termasuk kepuasan pasien dan kepercayaan pasien¹¹.

5. Kesimpulan

Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu dan Poasia Kota Kendari; Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Integritas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu dan Poasia Kota Kendari; Terdapat pengaruh signifikan antara profesionalisme terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu dan Poasia Kota Kendari. Bagi Puskesmas Puuwatu dan Puskesmas Poasia, diharapkan untuk memperhatikan dan meningkatkan hal-hal mengenai kualitas pelayanan, integritas dan profesionalisme, karena variabel ini mampu meningkatkan kepuasan pasien dengan presentase yang cukup besar, seperti memberikan harga terjangkau terhadap pengobatan, memberikan informasi yang jelas tentang penyakit yang dialami oleh pasien,

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 3

21-23 Oktober 2025

memberikan sarana yang nyaman diruangan tunggu pasien, serta memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang berobat ke puskesmas.

Referensi

Alsarayreh, M. N., Mahasneh, M. S. M., & Nawaiseh, K. H. A. A. (2017). A study of the determinants influencing customer satisfaction in the medical tourism industry in Jordan. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 349–356. <http://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/5096>

Bagus, S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas, Jakarta*.

Bekti, R. S., Irnanda, C. P., & Soeharto, S. (2018). Teachers' perception of professionalism in competency-based medical education: Are there any differences? *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 7(1), 20. <https://doi.org/10.22146/jpki.35538>

Mueller, P. S. (2015). Teaching and assessing professionalism in medical learners and practicing physicians. *Rambam Maimonides Medical Journal*, 6(2), e0011. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25973263/>

Oktavia, N. (2015). *Sistematika penulisan karya ilmiah* (1st ed.). Deepublish.

Popa, D., Drugu, D., Leau, F., Azoică, D., Repanovici, A., & Rogozea, L. M. (2017). Patients' perceptions of healthcare professionalism—a Romanian experience. *BMC Health Services Research*, 17(1), 463. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2412-z>

Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, M. (2018). Pengaruh komitmen, integritas dan kompetensi terhadap kinerja pegawai serta dampaknya pada kinerja Komisi Independen Pemilihan (KIP) Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 58–67. <https://jurnal.usk.ac.id/JMM/article/view/10242>

Shirley, E. D., & Sanders, J. O. (2013). Patient satisfaction: Implications and predictors of success. *The Journal of Bone and Joint Surgery-American Volume*, 95(10), e69-1–e69-4. <https://doi.org/10.2106/JBJS.L.01048>

Sulaiman, E. S. (2021). *Manajemen kesehatan: Teori dan praktik di Puskesmas*. UGM Press.

Supartiningsih. (2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://journal.ummy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342>

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/download/1001/723/3568>.

Seminar Nasional FMI 2025 Batam

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 3

21-23 Oktober 2025

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)