

PENGARUH MUTU LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS : SYSTEMATIC REVIEW

Adelia Kesuma Wardhani¹, Zahra Khairunnisa², Lutfhiana Nabella³, Agustina⁴,
Fildzah Hashifah Taufiq⁵
adeliakesuma134@gmail.com¹, zahrasky99@gmail.com², lutfhiananabella@gmail.com³,
agstiinaaz419@gmail.com⁴, fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id⁵
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Mutu layanan kesehatan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. World Health Organization (WHO) pelayanan kesehatan yang baik mencakup efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keamanan serta kepuasan terhadap pasien. Indonesia sendiri masih menghadapi tantangan seperti jumlah tenaga kesehatan yang kurang serta potensi tenaga kesehatan masih menjadi kendala dalam peningkatan mutu layanan di puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini menggunakan systematic review yaitu dengan fokus penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama dan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi dalam sistem kesehatan dan mutu layanan di Indonesia. Hasil analisis menunjukkan bahwa lima dimensi utama mutu layanan, yaitu daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), memiliki tingkat pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas harus difokuskan pada aspek kompetensi tenaga kesehatan, keramahan, serta penyediaan fasilitas yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Layanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Systematic Review, SDGs.

ABSTRACT

The quality of health services is a major factor in improving patient satisfaction. The World Health Organization (WHO) defines good health services as effectiveness, efficiency, accessibility, safety, and patient satisfaction. Indonesia itself still faces challenges such as the lack of health workers and the potential of health workers is still an obstacle in improving the quality of services in health centers. The purpose of this study was to analyze the effect of health service quality on patient satisfaction. This type of research uses a systematic review, namely by focusing research to identify the main factors and explore the challenges faced in the health system and service quality in Indonesia. The results of the analysis show that the five main dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles, have different levels of influence on patient satisfaction. The conclusion of this study confirms that improving the quality of health services in health centers must focus on aspects of health worker competence, friendliness, and the provision of better facilities to improve patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center, Systematic Review, SDGs.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. WHO menekankan bahwa layanan kesehatan yang baik harus mencakup efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keamanan, serta kepuasan pasien (WHO, 2018). Namun, secara global, cakupan layanan kesehatan masih belum mencapai target 75%, dengan hanya 73,2% pasien yang mendapatkan layanan, dan dari jumlah tersebut, hanya 51,8% yang merasa puas (WHO, 2020).

Di berbagai negara, peningkatan mutu layanan kesehatan menjadi prioritas, terutama

di fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas. Negara maju seperti Amerika Serikat dan Inggris telah menerapkan standar mutu berbasis teknologi dan sistem manajemen yang ketat untuk meningkatkan kepuasan pasien (Donabedian, 2002). Sementara itu, di Indonesia, pemerintah terus berupaya meningkatkan standar layanan kesehatan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Permenkes 2024).

Puskesmas berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat yang bertanggung jawab dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kemenkes RI, 2019). Namun, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya tenaga kesehatan, serta rendahnya kompetensi tenaga medis dalam memberikan layanan sesuai standar. Data menunjukkan bahwa 70% pasien di salah satu Puskesmas di Indonesia merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan, sedangkan di negara ASEAN lain, tingkat kepuasan pasien hanya mencapai 79%, masih di bawah standar yang ditetapkan ($\geq 80\%$) (Maisyaroh et al., 2023).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti empati tenaga medis, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan obat menjadi aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pasien (Engkus, 2019). Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada layanan itu sendiri, tetapi juga pada fasilitas serta tenaga pelayanan dan pendukungnya. Pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat dengan membentuk Puskesmas. Puskesmas berfungsi untuk meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kondisi pasien. Mutu layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien agar hubungan baik terjaga dan Puskesmas tetap menjadi pilihan utama masyarakat (Afriozza, et al 2021). Pelayanan yang buruk dapat berdampak pada penurunan kunjungan pasien. Dalam persaingan layanan kesehatan, kualitas harus mencakup aspek fisik (Tangibles), keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy), yang dapat diukur dengan instrumen Servqual. Model Servqual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, menjadi standar dalam menilai kualitas layanan di berbagai sektor. Model ini sering digunakan dalam manajemen jasa dan pemasaran untuk memastikan layanan memenuhi harapan pelanggan serta membantu pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan (Sabilu, Y et al, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Misalnya, penelitian oleh Nugroho et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Studi lain oleh Ramadhani & Susanto (2023) juga menemukan bahwa kepuasan pasien dapat meningkat apabila fasilitas kesehatan menerapkan standar layanan yang lebih baik, seperti pengelolaan antrian yang efisien dan komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien. Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik meneliti pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas dengan mempertimbangkan aspek lokal dan kondisi fasilitas kesehatan yang bervariasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan layanan kesehatan di tingkat fasilitas kesehatan primer, serta menjadi dasar bagi perumusan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan literatur review untuk mengeksplorasi dan menganalisis berbagai penelitian yang relevan dengan topik pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Sumber data yang digunakan dalam penelitian berdasarkan referensi online melalui database yaitu ResearchGate dan Google Scholar dengan menggunakan pendekatan sebagai kriteria inklusi dan eksklusi yang jelas untuk memastikan relevansi dan kualitas sumber. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel ini menggunakan kriteria daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, kemampuan fisik dengan batas rentang waktu yang digunakan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Ina Kartika Sari (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya.	<i>Eksplanatory research</i> dengan pendekatan kuantitatif.	Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%), pengaruh kedua terbesar dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah pada dimensi keandalan (16,3%). sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%). Dengan demikian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya diutamakan pada dimensi jaminan,
2.	Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024).	Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu.	Metode deskriptif-korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$). Dimensi <i>reliability</i> dan <i>assurance</i> memiliki tingkat kesepakatan tertinggi sebesar 95%, diikuti oleh <i>tangible</i> (93%), <i>empathy</i> (91%), dan <i>responsiveness</i> (81%). Dimensi <i>responsiveness</i> memiliki tingkat ketidaksepakatan tertinggi sebesar 19%.
3.	Nia Riski Putri, Guspianto, Hubaybah (2022)	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan semua variabel (5 dimensi mutu pelayanan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan bukti fisik $p = 0,003$ korelasi (r) 0,306, kehandalan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,530, daya tanggap $p = 0,000$ (r) 0,531, jaminan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,509, empati $p = 0,000$ korelasi (r) 0,519.
4.	Veby Andriani, Puput Putri, Zulmi Rahmayanti, Nurfianti,	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan	Hasil uji statistik regresi linier ganda pada <i>tangible</i> terhadap mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan ($p < 0,05 = 0,000$).

Nurhayati Marada (2024)	Puskesmas Kota Palu	pendekatan observasional dan pendekatan <i>cross sectional</i> .	<i>Reliability</i> terhadap mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan ($p < 0,05 = 0,000$). <i>Responsiveness</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan ($p > 0,05 = 0,237$). <i>Assurance</i> dan <i>empathy</i> juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai <i>assurance</i> $p < 0,05 = 0,000$ dan <i>empathy</i> $p < 0,05 = 0,024$.
5. Muhammad Fazar Sidiq Alhayata, Saminob, Dina Dwi Nuryanib, Dhiny Easter Yantib, Nova Muhanib (2023).	Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu	Menggunakan penelitian kualitatif dengan desain <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi <i>tangibles</i> ($p=0,000$), <i>reliability</i> ($p=0,000$), <i>responsiveness</i> ($p=0,000$), <i>assurance</i> ($p=0,000$), <i>empathy</i> ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya.
6. Asnia Minarti, Puji Rahmah, Surianti, Amrial, Imriani Idrus, Salwa (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu - Batu	Menggunakan penelitian yang berjenis digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif	Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa terdapat variabel keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu - Batu, baik secara parsial maupun simultan.
7. Muhammad Anzar, Nur Afni, Mohamad Afaldi (2023).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo	Menggunakan penelitian yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian survey.	Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa variabel keandalan (<i>reliability</i>), bukti fisik (<i>tangible</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dalam aspek-aspek tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima di Puskesmas.

Pembahasan

Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Sari (2020), Daya tanggap merupakan suatu respon/kesiapan karyawan dalam membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Namun, dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Urug, ditemukan bahwa dimensi daya tanggap memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pasien, yaitu hanya sebesar 6,54%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam kesiapan tenaga kesehatan dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien, sehingga perlu adanya peningkatan dalam aspek ini (Sari, 2020). Daya tanggap mengacu pada kesiapan tenaga kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien. Hasil penelitian di Puskesmas Kota Batu, Pada dimensi Responsiveness memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi (19%), menunjukkan bahwa masih ada keterlambatan dalam merespons pasien, terutama di tempat pendaftaran rawat jalan (Askarila & Kholidah, 2024). Pasien mengeluhkan kurangnya kecepatan pelayanan administrasi dan kurang responsifnya petugas dalam memberikan informasi yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam sistem antrian dan peningkatan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien.

Responsiveness merupakan kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kecepatan dan daya tanggap (Fazar Sidiq Alhayat et al., 2023). Indikator responsivitas (daya tanggap) adalah bagaimana tenaga kesehatan menanggapi pasien dengan cepat. Ini termasuk memberikan informasi tentang jadwal layanan, cepat menanggapi keluhan pasien, waktu tunggu layanan, dan menerima saran pasien (Al Rajab., 2023). Daya tanggap (Responsiveness) berarti memberikan informasi kepada pelanggan dengan jelas tentang kapan layanan siap, layanan diberikan dengan tanggap, keinginan untuk membantu pelanggan, dan kesiapan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Ini berarti memberikan layanan yang maksimal dan bertanggung jawab (Riski Putri et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Fazar et al., dimana hasil penelitiannya menunjukkan untuk dimensi responsiveness berpengaruh dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan nilai uji statistik sebesar ($p=0,000$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nia Riski yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar ($p \text{ value } 0,000 < 0,005$). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan veby et al., dimana hasil penelitiannya untuk dimensi responsiveness sebesar ($\rho >0,05 = 0,237$). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asnia Minarti, et al., 2024) menunjukkan bahwa daya tanggap diperoleh koefisien regresi 0,194 dan t hitung sebesar 2,754 secara signifikan sebesar 0,03. Jadi dapat disimpulkan bervariasi daya tanggap berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut penelitian (Muhammad Anzar, et., al 2023) terdapat koefisien korelasi antara bukti ketanggapan dengan kepuasan pasien sehingga didapatkan uji pearson correlation 0,597, artinya ketanggapan mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Sari (2020), Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Dalam penelitian di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya, keandalan memiliki pengaruh sebesar 16,3% terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa pasien mengutamakan layanan yang tepat waktu, sesuai prosedur, dan diberikan dengan profesionalisme tinggi (Sari, 2020).

Keandalan mencerminkan konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian di Puskesmas Kota Batu, pada dimensi Reliability sebanyak 95% pasien merasa puas, menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memberikan layanan yang tepat prosedur dan konsisten (Askarila & Kholidah, 2024). Namun, 5% pasien masih merasa bahwa ada beberapa layanan yang kurang akurat atau mengalami keterlambatan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam memastikan semua prosedur dijalankan dengan lebih efektif dan efisien.

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten sesuai dengan keinginan pelanggan dikenal sebagai kepercayaan. Tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit juga dapat menunjukkan kepuasan pasien dan kredibilitas rumah sakit (Fazar et al., 2023). Kepuasan pasien dan kredibilitas rumah sakit dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan (Setianingsih & Susanti, 2021). Berdasarkan penelitian Yany dilakukan Fazar et al., dimana hasil penelitian menunjukkan pada dimensi reliability sebesar ($p=0,000$) dimana dapat disimpulkan bahwa mutu layanan tenaga kesehatan dimensi reliability berpengaruh dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Veby et al., hasil penelitiannya menunjukkan reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu, yang dibuktikan hasil uji regresi linier sebesar ($\rho <0,05 = 0,000$) artinya, semakin handal petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan Kesehatan maka semakin baik

mutu pelayanan kesehatannya. Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh (Asnia Minarti, et al., 2024) bahwa variabel reliability (kehandalan) memiliki koefisien regresi sebesar 0,181 dan t hitung sebesar 2,545 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan juga yang dilakukan dengan (Muhammad Anzar, et., al 2023) bahwa terdapat koefisien korelasi antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Hasil uji pearson correlation 0,885, artinya kehandalan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien

Jaminan merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar 30,63%. Aspek ini mencakup kompetensi tenaga kesehatan, keramahan, serta kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien (Sari, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan, semakin besar kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan komunikasi tenaga kesehatan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas (Sari, 2020).

Jaminan dalam pelayanan kesehatan mencakup kompetensi tenaga kesehatan, keramahan, serta rasa aman yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian di Puskesmas Kota Batu, pada dimensi Assurance sebanyak 95% pasien merasa puas, menunjukkan bahwa mereka merasa aman dan percaya dengan layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Askarila & Kholidah, 2024). Namun, 5% pasien masih merasa kurang nyaman, kemungkinan karena keterbatasan komunikasi atau kurangnya penjelasan yang diberikan petugas. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien.

Jaminan (assurance) yaitu mencakup pengetahuan yang luas, kemampuan, keramahan dan kesopanan, dapat di percaya, bebas dari bahaya dan risiko/keraguan yang harus dimiliki oleh tenaga medis dan non medis dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada pasien (Riski Putri et al., 2022). Jaminan (assurance) adalah kemampuan tenaga kerja, terutama tenaga kesehatan, dalam hal pengetahuan tentang pelayanan kesehatan yang tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan layanan, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan atau instansi yang terkait, seperti puskesmas, dalam memberikan layanan kesehatan (Fazar Sidiq Alhayat et al., 2023). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nia Riski dimana hasil penelitiannya menunjukkan untuk dimensi assurance berpengaruh dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan nilai uji statistik sebesar ($p \text{ value } 0,000 < 0,005$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fajar et al., yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar ($p=0,000$). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan veby et al., dimana hasil penelitiannya untuk dimensi assurance sebesar $\rho < 0,05 = 0,000$. assurance yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas, sehingga pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap

pelayanan yang diberikan oleh puskesmas (Fazar et al., 2023). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asnia Minarti, et al., 2024) menyebutkan bahwa adanya pengaruh positif variabel jaminan (X4) terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Batu - Batu. Hasil penelitian (Muhammad Anzar, et., al 2023) menunjukkan bahwa terdapat koefisien korelasi antara jaminan dengan kepuasan pasien. Hasil uji pearson correlation 0,947, artinya jaminan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap

kepuasan pasien di Puskesmas.

Pengaruh Perhatian (Empathy) Terhadap Kepuasan Pasien

Empati mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien dan memberikan perhatian secara personal. Hasil penelitian di Puskesmas Kota Batu, pada dimensi Empathy, dengan 91% pasien merasa puas, sebagian besar pasien menilai bahwa petugas di Puskesmas Batu telah memberikan perhatian yang cukup terhadap kondisi mereka (Askarila & Kholidah, 2024). Namun, 9% pasien masih merasa kurang mendapatkan perhatian yang personal, seperti kurangnya interaksi langsung atau sikap petugas yang kurang ramah. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan pelatihan interpersonal bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan empati dalam pelayanan. Perhatian tulus dan pribadi, empati ditunjukkan dengan memahami masalah dan keinginan pasien, bertindak demi kepentingan pasien, dan memberikan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien (Riski Putri et al., 2022). Dengan empati, tenaga kesehatan dapat membantu, memberikan perhatian khusus kepada pasien, dan bertanggung jawab atas kenyamanan pasien (Andriani et al., 2024). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan nia riski dimana hasil penelitiannya menunjukkan untuk dimensi empathy berpengaruh dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan nilai uji statistik sebesar ($p=0,000$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan fajar et eal., yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar ($p=0,000$). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilajukan veby et al., dimana hasil penelitiannya untuk dimensi empathy sebesar $p < 0,05 = 0,024$. Penelitian ini juga dilakukan oleh (Asnia Minarti, et al., 2024) didapatkan hasil bahwa variabel harga (bukan variabel promosi) diperoleh koefisien regresi 0,187 dan t hitung sebesar 2,215 dengan signifikansi sebesar 0,002. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel empati membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa berempati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Anzar, et., al 2023) di dapatkan terdapat koefisien korelasi antara empati dengan kepuasan pasien. Hasil uji pearson correlation 0,397, artinya empati mempunyai pengaruh rendah terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Semakin baik mutu pelayanan empati (Empaty) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Riski Putri et al., 2022).

Pengaruh Kemampuan Fisik (Tangibles) Terhadap Kepuasan Pasien

Dimensi tangible mencakup fasilitas fisik, kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan sarana di tempat pendaftaran pasien. Hasil penelitian di Puskesmas Kota Batu, pada dimensi Tangibles, Sebanyak 93% pasien merasa puas, menandakan bahwa fasilitas fisik di Puskesmas Batu telah dinilai baik (Askarila & Kholidah, 2024). Namun, 7% pasien masih merasa kurang nyaman dengan kondisi lingkungan layanan, seperti kurangnya tempat duduk, sistem antrean yang kurang tertata, atau fasilitas yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan pasien. Oleh karena itu, perbaikan dalam penyediaan fasilitas pendukung dan peningkatan estetika lingkungan layanan dapat meningkatkan kenyamanan pasien. Kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya baik melalui penampilan atau kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh orang lain dikenal sebagai bukti fisik (tangible). Bukti fisik juga merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan (Riski Putri et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan nia riski dimana hasil penelitiannya menunjukkan untuk dimensi tangible berpengaruh dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan nilai uji statistik sebesar ($p = 0,003$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan fajar et eal., yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien, hasil ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar ($p=0,000$). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilajukan veby et al., hasil tangible sebesar ($p < 0,05 = 0,000$). Berdasarkan hasil

penelitian hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asnia Minarti, et al., 2024) didapatkan bahwa, variable bukti langsung memiliki koefisien regresi sebesar 0,274 dan t hitung sebesar 2,556 dengan signifikansi sebesar 0,004 variabel bukti langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan (Muhammad Anzar, et., al 2023) terdapat koefisien korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Hasil uji pearson correlation 0,907, dengan bukti fisik mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

SIMPULAN

Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Lima dimensi utama yaitu daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability) , jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles) memiliki tingkat pengaruh berbeda. Daya tanggap (responsiveness) kepuasan pasien memiliki dampak paling kecil, terutama terkait keterlambatan respons terhadap keluhan dan kebutuhan pasien. Keandalan (reliability) mencakup layanan tepat waktu dan sesuai prosedur sangat berpengaruh. Jaminan (assurance) berdampak paling besar terhadap kepuasan pasien dengan kompetensi tenaga kesehatan dan keramahan, faktor paling dominan untuk peningkatan kualitas layanan. Empati (empathy) memberikan perhatian personal untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, sementara bukti fisik (tangibles) seperti fasilitas dan kebersihan turut mendukung kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2),169-180.
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 73-86.
- Anzar, M., Afni, N., & Afaldi, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 765-772.
- Andriani, V., Putri, P., Rahmayanti, Z., Nurfiyanti, & Marada, N. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7).
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 10(2), 95-102.
- Azwar, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-kons*, 11(3), 259-267.
- Donabedian, A. (2002). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford University Press.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Fasirah, N., Umar, Z., & Mardahlia, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Media Informatika*, 6(1), 100-107.
- Fazar Sidiq Alhayat, M., Samino, Dwi Nuryani, D., Easter Yanti, D., & Muhani, N. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *PROFESSIONAL HEALTH JOURNAL*, 5(1), 257– 274. <https://doi.org/10.54832/phj.v5i1.632>
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238-245.
- Minarti, A., Rahmah, P., Surlanti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 7(1), 75-81.
- Nugroho, T., Wahyuni, R., & Suryadi, A. (2022). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*,

- 18(3), 45-57.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/288060/permenkes-no-6-tahun-2024>
- Ramadhani, P., & Susanto, A. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 7(1), 89-101.
- Riski Putri, N., Guspianto, & Hubaybah. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *JKMJ (Jurnal Kesmas Jambi)*, 6(2), 7-16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRepublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790-806.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT "S." *Menara Medika*, 4(1). <https://doi.org/10.31869/mm.v4i1.2741>
- WHO. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. World Health Organization.
- WHO-World Health Organization. (2020). *The world health report 2020: Research for universal health coverage*. World Health Organization Press, 146.