

LITERATURE REVIEW: KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN PADA KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS

Al Sasaninal Al'aizi¹, Fita Rusdian Ikawati², Lilik Afifah³

alsasaninal@gmail.com¹, fita.160978@itsk-soepraoen.ac.id², lilikafifah@itsk-soepraoen.ac.id³

ITSK RS dr.Soepraoen Malang

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan utama yang berperan krusial dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui program kesehatan komunitas (UKM) dan layanan individu (UKP). Keberhasilan operasional Puskesmas sering kali dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pasien, yang merupakan indikator kunci dari kualitas pelayanan. Kajian literatur ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Analisis berfokus pada lima dimensi kualitas layanan menurut model SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta pengaruh faktor-faktor lain seperti sarana prasarana dan kondisi lingkungan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan pustaka (literature review), dengan menganalisis 11 artikel jurnal yang relevan dari basis data Google Scholar. Artikel yang terpilih adalah yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2023, dalam bahasa Indonesia atau Inggris, dan memiliki teks lengkap yang dapat diakses. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Perbaikan pada dimensi-dimensi layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, secara konsisten berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman juga memiliki dampak penting terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas, baik melalui perbaikan kompetensi petugas maupun infrastruktur fisik, sangat esensial untuk memenuhi harapan dan mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat, merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan memberikan layanan kesehatan kepada penduduk. Layanan tersebut dilaksanakan melalui dua jenis upaya, yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Berdasarkan ketentuan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, UKM meliputi kegiatan yang diarahkan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah munculnya penyakit, serta mengatasi permasalahan kesehatan dengan melibatkan peran keluarga, kelompok, dan komunitas. Adapun UKP menitikberatkan pada layanan kesehatan yang bersifat individual, mencakup pencegahan penyakit, pemberian pengobatan, hingga proses pemulihan kesehatan secara personal (Kemenkes, 2019)

Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, Puskesmas memegang peranan penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini menunjukkan sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Apabila pasien merasa puas, hal tersebut tidak hanya menggambarkan mutu pelayanan yang optimal, tetapi juga menjadi tanda bahwa Puskesmas berhasil melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan kesehatan. (Widyaningsih, 2021)

Beragam faktor memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, seperti kemampuan

profesional tenaga medis, kelengkapan fasilitas, dan efektivitas manajemen layanan. Temuan dari penelitian terdahulu mengungkap bahwa mutu pelayanan yang tinggi memberikan pengaruh besar terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi langkah prioritas agar masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang maksimal. (Azwar, 2020)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur efektivitas pelayanan kesehatan. Sejumlah penelitian mengungkap bahwa tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai aspek kualitas pelayanan, meliputi kemudahan akses, kelengkapan fasilitas, kompetensi tenaga medis, serta kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Melalui karya tulis ilmiah ini, penulis berupaya menelaah literatur yang tersedia guna memperoleh pemahaman mengenai keterkaitan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas.

METODE PENELITIAN

Literature review adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan menganalisis berbagai artikel yang telah terintegrasi serta penyusunan ringkasan secara acak berdasarkan kesesuaian dengan tema yang telah ditetapkan oleh penulis (Nursalam, 2020). Dalam prosesnya, strategi pencarian literatur diawali dengan penentuan yang berlandaskan pada tujuan kajian yang telah ditetapkan (Burhan & Aini, 2021). Secara umum, strategi pencarian dalam literature review dapat diklasifikasikan ke dalam empat tahapan utama, yaitu (1) merumuskan istilah pencarian yang relevan, (2) mencari sumber data yang sesuai melalui portal publikasi online, (3) menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk seleksi literatur, (4) serta melakukan penilaian terhadap data yang diperoleh berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (Marbawi & Salim, 2019).

Dalam penelitian ini, digunakan data sekunder, yaitu informasi yang bersumber dari hasil penelitian terdahulu yang tersedia dalam bentuk jurnal, baik skala nasional maupun internasional. Data sekunder tersebut menjadi acuan utama untuk melakukan analisis tanpa melalui tahapan pengumpulan data langsung di lapangan. (Nursalam et al., 2020).

Proses pencarian artikel dilakukan dengan memanfaatkan kata kunci yang dikombinasikan menggunakan boolean operator (AND, OR). Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memperluas atau memperjelas cakupan pencarian, sehingga mempermudah proses menemukan dan menentukan artikel yang relevan untuk dianalisis.

Tabel 1. Kata Kunci Literature Review pada Database Nasional

Kepuasan	AND	Pasien	AND	Pelayanan	OR	Puskesmas
----------	-----	--------	-----	-----------	----	-----------

Berdasarkan metode pencarian menggunakan Boolean operator. Penelitian ini menetapkan kata kunci pencarian di tabel 1. guna mempermudah peneliti mencari artikel di database pencarian. Kata kunci yang digunakan tidak selalu berdasarkan judul penelitian, kata kunci perlu memiliki fleksibel dalam mencari artikel, sehingga artikel yang sesuai dengan tema yang diinginkan akan lebih mudah ditemui.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulisan karya ilmiah yang menggunakan tinjauan pustaka, perumusan hasil penelitian harus dilakukan melalui seleksi artikel dengan menerapkan teknik PRISMA. Pada tahap awal pencarian artikel, tidak semua artikel akan dianalisis; oleh karena itu, diperlukan proses penyaringan untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan tujuan penulis. Dengan demikian, penetapan dan penerapan kriteria inklusi serta eksklusi menjadi langkah penting pada artikel-artikel yang ditemukan dalam database. Berdasarkan tabel 3.1, terlihat bahwa sebelum dilakukan penyaringan atau seleksi menggunakan kriteria tersebut, terlebih dahulu dilakukan tahap seleksi awal artikel. Tahap ini memudahkan penulis dalam

mengidentifikasi artikel yang relevan dan memperlancar proses penerapan kriteria inklusi dan eksklusi. Setelah kriteria tersebut diterapkan, diperoleh daftar artikel yang layak untuk dianalisis. Namun, apabila pada tahap ini masih ada artikel yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti dapat mengeluarkannya sebelum menetapkan jumlah pasti dan daftar final artikel yang akan digunakan dalam penelitian *literature review*

Tabel 2. Seleksi Studi

Tahap	Deskripsi	Jumlah (n)
1.	Jumlah seluruh jurnal dari semua database	279
2.	Jurnal setelah dikeluarkan dikarenakan tidak termasuk kriteria inklusi	135
3.	Jurnal setelah dikeluarkan dikarenakan tidak sesuai dengan judul atau topik	133
	Jumlah jurnal akhir yang digunakan	11

Tabel 3. Kode Artikel

KODE ARTIKEL	JUDUL ARTIKEL
[1]	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas
[2]	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya
[3]	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi
[4]	Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinoyo Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat
[5]	Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Importance Performance Matrix (Studi Kasus: Puskesmas 24 Jam Tingkat Kecamatan Di Jakarta)
[6]	Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Di Puskesmas
[7]	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi
[8]	Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien
[9]	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu
[10]	Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual
[11]	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi

Tabel 4. Karakteristik Artikel

Karakteristik	Artikel	
	Tahun Publikasi	
Tahun	2019	[5], [8], [9], [11]
	2020	[2], [3], [4], [6]
	2021	[1], [10]
	2023	[7]
Database Nasional	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [10], [11]	
	Topik Penelitian	
Kepuasan Pasien	[1], [2], [3], [4], [5],	

	[6], [7], [8], [10], [11]
Kualitas Pelayanan di Puskesmas	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [10], [11]
Metode	
Deskriptif Kualitatif	[3], [7], [9]
Kuantitatif	[1], [2], [4], [6], [8], [11]
Literature Review	[10]
Indeks KAMI	[5]

Tabel 5. Hasil

Kode Artikel	Judul	Metode	Hasil
1.	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas (Imran et al., 2021)	Deskriptif Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa setiap dimensi dalam <i>SERVQUAL</i> <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Di antara kelima dimensi tersebut, <i>tangible</i> menjadi faktor yang paling dominan, sedangkan <i>responsiveness</i> memiliki pengaruh terendah. Secara keseluruhan, kelima dimensi tersebut secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan temuan ini, pengelola Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada aspek <i>responsiveness</i> yang memperoleh nilai terendah.
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya (Sari, 2020)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 0,732 terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug, Kota Tasikmalaya. Artinya, 73,2% tingkat kepuasan pasien dipengaruhi secara bersamaan oleh berbagai dimensi kualitas pelayanan, sedangkan 26,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar lingkup penelitian. Analisis data menunjukkan bahwa dari seluruh dimensi kualitas pelayanan, jaminan menjadi faktor yang memberikan pengaruh terbesar, yaitu 30,63%. Keandalan menempati posisi kedua dengan pengaruh sebesar 16,3%,

			<p>sedangkan daya tanggap memiliki kontribusi paling rendah, yakni 6,54%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Urug, Kota Tasikmalaya, sangat dipengaruhi oleh dimensi jaminan, yang mencerminkan harapan pasien akan kinerja optimal dari tenaga kesehatan yang bertugas.</p>
3.	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi</p> <p>(Christiani Nababan et al., 2020)</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian mencapai 95,09%. Jika dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat kepuasan responden pada dimensi keandalan (reliability) tercatat sebesar 97,73%, pada dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar 95,75%, pada dimensi jaminan (assurance) sebesar 95,06%, pada dimensi empati (empathy) sebesar 93,18%, dan pada dimensi bukti fisik (tangible) sebesar 95,94%. Melalui analisis diagram kartesius, ditemukan bahwa faktor yang termasuk prioritas perbaikan (Kuadran A) dan perlu dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah atribut pada pernyataan nomor 4, yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, serta pernyataan nomor 8, yaitu pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam menetapkan diagnosis penyakit.</p>
4.	<p>Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinoyo Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat</p> <p>(Fithriana & Ps, 2020)</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat berbagai hasil penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan mampu mendorong peningkatan kepuasan masyarakat. Artinya, ketika mutu pelayanan diperhatikan atau ditingkatkan, kepuasan pasien akan turut mengalami peningkatan. Di Puskesmas Dinoyo, peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. Sebaliknya, penurunan mutu pelayanan dapat menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat menurun. Berdasarkan hasil analisis, persepsi</p>

				<p>masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Dinoyo secara umum tergolong cukup baik. Selain itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbukti positif dan signifikan, dengan nilai t hitung sebesar 2,128 yang melebihi t tabel.</p>
5.	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Importance Performance Matrix (Studi Kasus: Puskesmas 24 Jam Tingkat Kecamatan Di Jakarta)</p> <p>(Laricha et al., 2019)</p>	Indeks KAMI		<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa 384 responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,15. Angka ini menunjukkan bahwa, menurut responden, kualitas pelayanan Puskesmas 24 jam tingkat kecamatan di Jakarta tergolong baik. Analisis menggunakan Importance Performance Matrix menunjukkan bahwa atribut A1, A6, A10, dan A11 berada pada kuadran 1 (Concentrate These). Kuadran ini berisi faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh pasien, namun pelaksanaannya belum memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, atribut-atribut tersebut perlu menjadi fokus perhatian bagi pihak pengelola Puskesmas.</p> <p>Melalui analisis X-Matrix Hoshin Kanri, dihasilkan beberapa rekomendasi strategis, antara lain melakukan seleksi ketat terhadap calon kepala Puskesmas, menyusun SOP sebagai standar pelayanan, memberikan sanksi bagi petugas yang lalai menjalankan tugas, serta membuat alur prosedur pelayanan yang jelas agar pasien memahami proses pelayanan, dengan penempatannya di setiap ruangan..</p>
6.	<p>Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Di Puskesmas</p> <p>(Kosasih & Paramarta, 2020)</p>	Kuantitatif		<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan, yang mencakup dimensi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance, secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Cicangkanggirang, Kecamatan Sindangkerta, Kabupaten Bandung Barat. Temuan ini memberikan manfaat besar, khususnya bagi pasien dari kalangan masyarakat miskin atau berpenghasilan rendah yang memanfaatkan layanan Puskesmas.</p> <p>Hasil analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi lima dimensi tersebut</p>

		<p>menunjukkan bahwa, secara umum, skor rata-rata kuesioner berada pada kategori baik. Namun, setelah dilakukan penelaahan terhadap butir-butir kuesioner, ditemukan beberapa indikator dengan skor rata-rata rendah yang dijadikan sebagai temuan penelitian. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien rawat jalan secara umum juga tergolong baik, menandakan bahwa pasien merasa puas. Meski demikian, terdapat keluhan terkait fasilitas penunjang, khususnya kelengkapan peralatan pemeriksaan kesehatan, yang dinilai belum memenuhi harapan pasien.</p> <p>Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan pada kelima dimensi tersebut terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cicangkanggirang. Besaran pengaruh variabel independen (tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) adalah 57,2%, sedangkan sisanya, yaitu 42,8%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.</p>
<p>7. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi</p> <p>(Sanjaya, 2023)</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan prioritas utama perbaikan berada pada Kuadran I, yang mencakup indikator kebersihan peralatan medis, kerapian penampilan petugas, kenyamanan ruang pemeriksaan, kemampuan petugas dalam melakukan rujukan, keterampilan memprioritaskan tindakan, ketepatan petugas dalam mengutamakan kepentingan pasien, serta keramahan petugas.</p> <p>Sementara itu, indikator yang berada di Kuadran II, yang prestasinya perlu dipertahankan, meliputi kelengkapan peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu, rasa aman pasien terhadap petugas kesehatan saat menerima pelayanan, kecakapan petugas dalam memberikan penjelasan terkait penyakit, keadilan dalam pelayanan, ketulusan petugas dalam melayani, serta kepedulian petugas terhadap pasien.</p> <p>Secara keseluruhan, hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di</p>

			Puskesmas Limusnunggal berada pada kategori puas.
8.	Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien (Ulandari & Yudawati, 2019)	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Pujon, Kabupaten Malang (p value $0,002 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak). Pengaruh tersebut bersifat positif, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya.</p> <p>Pengujian hipotesis kedua menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara sarana prasarana dan kepuasan pasien di Puskesmas Pujon, Kabupaten Malang (p value $0,034 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak). Hubungan ini juga bersifat positif, artinya peningkatan kualitas sarana prasarana diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien.</p> <p>Pada pengujian hipotesis ketiga, ditemukan pengaruh signifikan antara lingkungan dan kepuasan pasien di Puskesmas Pujon, Kabupaten Malang (p value $0,034 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak). Sama halnya, hubungan yang terjadi bersifat positif, sehingga lingkungan yang lebih baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.</p> <p>Pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan lingkungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Malang (p value $0,034 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak). Pengaruhnya yang positif menunjukkan bahwa peningkatan ketiga faktor tersebut secara bersamaan akan meningkatkan kepuasan pasien.</p>
9.	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu (Sri Irmawati dan Nurhannis, 2019)	Deskriptif Kualitatif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara, Kecamatan Tatanga, secara keseluruhan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga di masa mendatang diperlukan upaya perbaikan. Beberapa aspek layanan administrasi yang dinilai telah sesuai dengan ekspektasi masyarakat meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan aparatur kesehatan dalam memberikan layanan

kesehatan yang telah dijanjikan secara akurat sesuai standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan.

- 2) Responsiveness (daya tanggap), yaitu ketanggapan aparatur kesehatan dalam memahami serta merespons aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.
- 3) Empathy (empati), yaitu perhatian dan perlakuan personal yang diberikan aparatur kesehatan sehingga terjalin hubungan harmonis dan saling memahami antara pemberi dan penerima layanan.

Sementara itu, dimensi yang dinilai belum memenuhi harapan masyarakat mencakup:

- 1) Assurance (jaminan), di mana aparatur kesehatan belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian mutu layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara, sehingga masyarakat belum merasa terjamin akan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Tangibles (bukti fisik), yang mencakup fasilitas dan sarana fisik di Puskesmas Sangurara yang belum optimal dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

10.	Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual (Anjayati, 2021)	Literature Review	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode analitik observasional dengan desain <i>cross sectional study</i> dan melibatkan sampel antara 50 hingga 100 responden. Mayoritas temuan dari artikel yang dikaji menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, meskipun pada dua penelitian ditemukan beberapa komponen kualitas pelayanan yang tidak memiliki hubungan signifikan. Hasil tinjauan ini dapat dijadikan rujukan bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan layanan di
-----	---	----------------------	---

			Puskesmas, khususnya terkait komponen Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
11.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi (Engkus, 2019)	Kuantitatif	Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Nilai koefisien regresi positif sebesar 0,456 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,456. Hasil uji <i>t</i> menunjukkan nilai <i>t</i> hitung lebih besar dari <i>t</i> tabel ($11,955 > 1,988$), yang berarti secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Analisis korelasi menghasilkan nilai R sebesar 0,772, menandakan hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Sementara itu, koefisien determinasi (<i>R square</i>) sebesar 0,596 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 59,6% terhadap kepuasan pasien, yang termasuk dalam kategori pengaruh tinggi.

Pembahasan

a. Kepuasan pasien berdasarkan pada kualitas pelayanan

judul	Kode Artikel	Hasil
Kepuasan pasien	[1]	Kepuasan pasien terbukti dipengaruhi oleh dimensi <i>reliability</i> yang memberikan pengaruh signifikan, serta dimensi <i>responsiveness</i> yang juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak pengelola Puskesmas perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek <i>responsiveness</i> , agar dapat lebih cepat dan tepat dalam merespon kebutuhan pasien.
	[2]	Kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas terutama dipengaruhi oleh dimensi <i>assurance</i> (jaminan), di mana pasien menaruh harapan pada kinerja yang baik dari petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang profesional, aman, dan dapat dipercaya.
	[3]	Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan mencapai 95,09%, berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika dilihat per dimensi, tingkat kepuasan adalah sebagai berikut: <i>reliability</i> (kehandalan) 97,73%, <i>responsiveness</i> (daya tanggap) 95,75%, <i>assurance</i> (jaminan) 95,06%, <i>empathy</i> (empati) 93,18%, dan <i>tangible</i> (bukti fisik) 95,94%.. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui penerapan prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga pasien dapat memperoleh layanan secara cepat, tepat, dan sesuai harapan.
	[4]	Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan

	pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.
[5]	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,15 menunjukkan bahwa, menurut responden, kualitas pelayanan Puskesmas 24 jam berada pada kategori baik. Kepuasan masyarakat tersebut salah satunya didukung oleh penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan, antara lain: melakukan seleksi terhadap kandidat kepala puskesmas, menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan pelayanan, memberikan sanksi bagi petugas yang lalai dalam melaksanakan tugas, serta membuat alur prosedur pelayanan yang jelas dan menempatkannya di setiap ruangan agar pasien memahami proses pelayanan dengan baik.
[6]	Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, yang mencakup dimensi Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance, berada pada kategori baik. Kepuasan pasien rawat jalan juga dinilai baik, terutama karena layanan kesehatan yang diberikan dinilai bermanfaat dan membantu, khususnya bagi pasien dari kalangan masyarakat miskin dan berpenghasilan rendah..
[7]	Hasil analisis menunjukkan bahwa prioritas utama yang perlu ditingkatkan (Kuadran I) meliputi indikator kebersihan peralatan medis, kerapian penampilan petugas, kenyamanan ruang pemeriksaan, kemampuan petugas dalam melakukan rujukan, kemampuan memprioritaskan tindakan, ketepatan petugas dalam mendahulukan kepentingan pasien, serta keramahan petugas. Sementara itu, indikator yang perlu dipertahankan prestasinya (Kuadran II) mencakup kelengkapan peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu, ketidakhawatiran petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan, kecakapan petugas dalam menjelaskan penyakit, keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, ketulusan petugas dalam melayani pasien, dan kepedulian petugas kepada pasien..
[8]	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung, sehingga tercipta suasana yang kondusif bagi pasien. Lingkungan yang bersih, tertata, dan aman berperan penting dalam meningkatkan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan..
[10]	Hasil review ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam melakukan penataan kembali pelayanan di Puskesmas, khususnya yang berkaitan dengan komponen reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara optimal.
[11]	Kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan bernilai positif yang diberikan oleh petugas kesehatan, di mana semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien..

Berdasarkan hasil telaah terhadap sepuluh artikel yang meneliti kepuasan pasien, ditemukan variasi penerapan strategi untuk meningkatkan kepuasan tersebut. Artikel [1] mengungkap bahwa dimensi reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pengelola Puskesmas disarankan untuk memprioritaskan peningkatan mutu layanan, terutama pada aspek responsiveness. Selain itu, pembenahan kualitas pelayanan dari sisi tangible seperti fasilitas dan kebersihan juga menjadi faktor penting dalam mendorong kepuasan pasien. Perhatian khusus pada dimensi

responsiveness diperlukan agar tenaga kesehatan dapat lebih cepat dan sigap dalam menangani pasien.

Artikel [2] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi 73,2% kepuasan pasien, dengan dimensi assurance (jaminan) memberi kontribusi terbesar sebesar 30,63%, disusul oleh reliability sebesar 16,3%, dan responsiveness sebagai yang terendah dengan 6,54%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien lebih menghargai jaminan keamanan pelayanan, termasuk profesionalisme tenaga medis, sedangkan rendahnya responsiveness menandakan perlunya peningkatan kecepatan tanggapan terhadap keluhan pasien.

Dalam artikel [3], penelitian di Puskesmas X Kota Jambi menegaskan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada kelima dimensi mutu pelayanan. Reliability menjadi faktor dominan, diikuti responsiveness, yang mencerminkan penghargaan pasien terhadap pelayanan yang cepat dan tepat. Namun, dimensi empathy menunjukkan skor kepuasan lebih rendah, menandakan perlunya peningkatan pendekatan emosional kepada pasien.

Sementara itu, artikel [4] dan [5] menyoroti perlunya perbaikan pada aspek kebersihan peralatan medis, kerapian penampilan tenaga medis, kenyamanan ruang pemeriksaan, serta kemampuan tenaga medis dalam memberikan rujukan. Fasilitas kesehatan yang bersih dan nyaman menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, di samping peningkatan kompetensi tenaga medis dalam proses rujukan dan perhatian terhadap kenyamanan pasien selama pemeriksaan..

Walaupun terdapat variasi dalam penerapan strategi untuk menciptakan kepuasan pasien, beberapa artikel menunjukkan kesamaan dalam faktor yang memengaruhinya. Artikel [6], [7], dan [8] mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan, sarana prasarana, serta lingkungan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan artikel [10] dan [11] yang menegaskan pentingnya lingkungan yang nyaman dan sarana prasarana yang memadai sebagai penunjang kepuasan. Artinya, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh mutu pelayanan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas kesehatan. Penekanan ini memperlihatkan bahwa keberadaan fasilitas yang layak, keterampilan tenaga medis yang mumpuni, serta pelayanan yang cepat merupakan unsur utama yang harus menjadi fokus dalam upaya peningkatan mutu layanan di Puskesmas.

Artikel [1] menegaskan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dipengaruhi secara signifikan oleh dua dimensi utama, yaitu reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap). Keandalan merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai standar yang berlaku. Pasien mengharapkan mutu pelayanan yang terjaga setiap kali mereka berkunjung ke Puskesmas, baik dalam hal diagnosis, pengobatan, maupun prosedur administratif. Hal ini mencakup ketepatan pemberian resep, kejelasan prosedur medis, serta profesionalisme petugas dalam menangani pasien secara efektif. Keandalan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan Puskesmas. Sementara itu, daya tanggap menjadi aspek lain yang berperan penting dalam membentuk kepuasan. Dimensi ini mencerminkan kecepatan dan ketepatan tenaga kesehatan dalam merespons keluhan, menjawab pertanyaan, dan memberikan solusi atas permasalahan kesehatan pasien. Mengingat banyak pasien datang dalam kondisi mendesak atau membutuhkan bantuan segera, keterlambatan pelayanan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka. Oleh sebab itu, sikap proaktif petugas, penyampaian informasi yang jelas terkait prosedur, pengurangan waktu tunggu, serta peningkatan kualitas komunikasi dengan pasien menjadi langkah kunci untuk memperkuat kepuasan pasien..

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pengelola Puskesmas perlu memprioritaskan perbaikan pada dimensi responsiveness (daya tanggap). Langkah strategis yang dapat

dilakukan antara lain memberikan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan, sehingga mereka lebih sigap, ramah, dan empatik dalam melayani pasien. Optimalisasi sistem pendaftaran, misalnya melalui antrean digital atau berbasis nomor, juga dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu yang sering menjadi keluhan utama. Selain itu, evaluasi rutin melalui survei kepuasan pasien penting dilakukan guna mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan, sehingga responsivitas dapat terus ditingkatkan.

Peningkatan daya tanggap juga memerlukan penyesuaian pada sistem operasional, seperti menambah jumlah tenaga medis pada jam sibuk dan memperkuat koordinasi antar unit pendaftaran, pemeriksaan, dan farmasi agar alur pelayanan menjadi lebih efisien. Dengan demikian, pasien tidak hanya memperoleh layanan yang cepat, tetapi juga merasa dihargai karena kebutuhannya ditanggapi secara serius. Kombinasi antara reliability (keandalan) dan responsiveness menjadi kunci utama untuk menciptakan pelayanan Puskesmas yang cepat, akurat, profesional, dan sesuai ekspektasi masyarakat. Inovasi dan evaluasi berkelanjutan perlu diterapkan agar Puskesmas dapat menjadi fasilitas kesehatan yang ramah pasien, efisien, dan terpercaya. Pada artikel [2] dijelaskan bahwa Puskesmas menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang andal dan transparan. Walaupun petugas kesehatan menunjukkan empati yang baik kepada pasien, kelemahan utama terletak pada kurangnya kejelasan informasi mengenai biaya layanan dan prosedur administrasi. Kondisi fasilitas fisik yang kurang memadai juga memperburuk kenyamanan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan, Puskesmas perlu berfokus pada peningkatan infrastruktur, memberikan pelatihan bagi staf mengenai komunikasi efektif, serta memastikan transparansi biaya melalui papan informasi yang mudah diakses oleh pasien.

Artikel [3] menjelaskan bahwa di Puskesmas X Kota Jambi, tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi, khususnya pada dimensi Reliability (97,3%) dan Tangible (95,94%). Meskipun demikian, masih terdapat keluhan terkait proses administrasi yang lambat serta komunikasi petugas kesehatan yang kurang efektif. Untuk mengatasi hal tersebut, Puskesmas perlu memperkuat budaya pelayanan yang proaktif, salah satunya melalui pelatihan khusus bagi petugas dalam menangani keluhan pasien secara tepat dan empatik. Selain itu, pelaksanaan evaluasi pelayanan secara periodik menjadi langkah penting guna memastikan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien.

Artikel [4] mengungkapkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Parit Haji Husin II, Pontianak masih menghadapi kendala dalam aspek kebersihan, kecepatan pelayanan, serta prosedur administrasi yang dinilai terlalu kompleks. Melalui penerapan metode SERVQUAL dan TRIZ, penelitian ini menemukan bahwa meskipun petugas kesehatan memiliki niat baik untuk memberikan pelayanan optimal, kurangnya transparansi sistem dan minimnya inovasi justru menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sebagai solusi, disarankan adanya peningkatan transparansi informasi layanan serta pelatihan bagi tenaga kesehatan agar lebih sigap dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Lebih jauh, penerapan metode TRIZ yang berfokus pada pemecahan masalah secara kreatif diharapkan mampu membantu Puskesmas mengatasi hambatan operasional secara efektif dan berkelanjutan.

Artikel [5] menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan di 42 Puskesmas di Jakarta menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan termasuk kategori baik. Meskipun demikian, melalui analisis Importance Performance Matrix, ditemukan beberapa aspek pelayanan yang penting tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan prosedur. Untuk mengatasi hal ini, penelitian merekomendasikan penerapan metode Hoshin Kanri, yang menekankan perencanaan

strategis untuk memperbaiki kelemahan pada area kritical. Perbaikan yang perlu dilakukan meliputi peningkatan kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, serta pelatihan yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan agar dapat memenuhi ekspektasi pasien secara konsisten.

Artikel [6] menjelaskan bahwa penelitian di Puskesmas Cicangganggirang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang memanfaatkan layanan BPJS. Dimensi pelayanan seperti Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance secara simultan terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan terkait proses pendaftaran, pemeriksaan, dan ketersediaan obat yang dirasa kurang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan pasien akan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah tetap perlu menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, Puskesmas disarankan untuk lebih fokus pada penyediaan fasilitas yang memadai, efisiensi waktu pelayanan, serta memberikan sosialisasi yang jelas mengenai hak-hak pasien dalam sistem BPJS.

Artikel [7] menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Limusnunggal, Kota Sukabumi berada pada kategori “puas”, meskipun beberapa indikator masih memerlukan peningkatan, seperti kebersihan peralatan medis dan kenyamanan ruang pemeriksaan. Penelitian ini, yang menggunakan metode IPA, KANO, dan CSI, menekankan pentingnya profesionalisme tenaga kesehatan serta keadilan dalam memberikan pelayanan. Ketulusan dan empati petugas terbukti mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Namun, masih diperlukan perbaikan pada fasilitas fisik serta pelatihan komunikasi bagi petugas agar dapat merespons kebutuhan pasien dengan lebih efektif. Puskesmas disarankan melakukan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap selaras dengan harapan masyarakat.

Artikel [8] menjelaskan bahwa di Puskesmas Pujon, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, kondisi infrastruktur, dan lingkungan sekitar. Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, Puskesmas disarankan memfokuskan perhatian pada kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, serta efisiensi waktu pelayanan. Penyediaan fasilitas tambahan, seperti kursi lebih banyak dan pendingin udara, dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu. Selain itu, audit internal secara rutin diperlukan untuk menjaga standar pelayanan agar tetap konsisten dan berkualitas.

Artikel [10] menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas sangat ditentukan oleh lima dimensi SERVQUAL, yaitu Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pelayanan yang berkualitas tinggi secara langsung meningkatkan kepuasan pasien, meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa tidak semua komponen SERVQUAL selalu berhubungan positif dengan kepuasan. Pemerintah diharapkan dapat menjadikan temuan ini sebagai acuan untuk memperbaiki layanan Puskesmas, misalnya melalui pelatihan tenaga kesehatan dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan khusus pada aspek responsiveness dan assurance diyakini dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas.

Artikel [11] menjelaskan bahwa di Puskesmas Cibitung, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan korelasi tinggi ($R = 0,772$), yang berarti pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 59,6%. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala terkait keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas disarankan memperbaiki manajemen waktu pelayanan, menyediakan fasilitas yang memadai seperti

ruang tunggu yang nyaman, serta meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan berkelanjutan. Selain itu, aspek empati dalam pelayanan juga menjadi faktor penting yang memperkuat hubungan positif antara petugas dan pasien..

b. Kualitas Pelayanan di Puskesmas

Judul	Kode Artikel	Hasil
Kualitas pelayanan	[1]	Dimensi SERVQUAL, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari kelima dimensi tersebut, Tangible menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan, sementara Responsiveness memiliki pengaruh paling rendah. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pada aspek Responsiveness, terutama terkait kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien..
	[2]	Kualitas layanan berkontribusi sebesar 73,2% terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi Assurance sebagai faktor paling dominan (30,63%). Dimensi Reliability dan Responsiveness memiliki pengaruh yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.
	[3]	Evaluasi rutin dan pelatihan bagi tenaga medis tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih optimal.
	[4]	Variabel layanan yang belum memenuhi harapan pasien, di antaranya adalah kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, kecepatan layanan, dan kejelasan prosedur administrasi. Metode TRIZ digunakan untuk memberikan solusi inovatif guna meningkatkan kualitas layanan, seperti peningkatan pelatihan tenaga medis dan perbaikan infrastruktur fisik.
	[5]	Aspek pelayanan seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi yang masih memerlukan perbaikan seperti dari strategi pembembangan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan.
	[6]	Kualitas pelayanan dapat mengalami peningkatan kualitas layanan secara simultan meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi pasien dari golongan ekonomi menengah ke bawah yang menggunakan layanan BPJS.
	[7]	Beberapa indikator layanan yang membutuhkan peningkatan antara lain kebersihan peralatan medis, kerapian penampilan petugas, kenyamanan ruang pemeriksaan, serta kompetensi petugas dalam melakukan rujukan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien tergolong “puas”, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lebih optimal.
	[8]	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketersediaan sarana prasarana, serta kondisi lingkungan di fasilitas kesehatan. Menjaga kebersihan, kenyamanan ruang, dan efektivitas layanan menjadi strategi penting yang perlu diterapkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

[9]	Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangurara dianalisis menggunakan teori Zeithaml. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Sangurara, Kecamatan Tatanga, belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Beberapa aspek pelayanan, seperti kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy) petugas kesehatan, telah berjalan dengan baik. Namun, dimensi jaminan layanan (assurance) dan bukti fisik (tangibles) masih menjadi kendala utama yang perlu segera diperbaiki..
[10]	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Studi ini menyimpulkan bahwa hampir seluruh penelitian yang dikaji menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, meskipun terdapat dua penelitian yang menemukan beberapa dimensi yang tidak memiliki keterkaitan signifikan
[11]	Aspek layanan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien adalah ketersediaan fasilitas dan efektivitas kinerja tenaga kesehatan..

Setelah menganalisis sebelas artikel terkait kualitas pelayanan di Puskesmas, ditemukan adanya perbedaan dalam penerapan dan fokus peningkatan kualitas pelayanan. Artikel [1] menekankan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan Tangible sebagai faktor paling dominan. Sementara itu, artikel [2] menunjukkan bahwa Assurance menjadi dimensi yang paling berpengaruh, sedangkan Reliability dan Responsiveness memiliki pengaruh lebih rendah. Artikel [3] menyoroti pentingnya evaluasi rutin untuk menjaga kualitas pelayanan tetap optimal. Artikel [4] dan [5] menekankan perlunya peningkatan pelatihan tenaga medis serta perbaikan infrastruktur dan aspek layanan, termasuk kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi. Artikel [6] menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan secara simultan mampu meningkatkan kepuasan pasien, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah yang menggunakan layanan BPJS. Artikel [7], [8], dan [9] menekankan pentingnya kebersihan peralatan medis, kerapian petugas, kenyamanan ruang pemeriksaan, kemampuan petugas dalam memberikan rujukan, serta efektivitas layanan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan pasien. Terakhir, artikel [10] dan [11] menegaskan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan fasilitas dan efektivitas tenaga kesehatan sebagai faktor yang paling berpengaruh.

Dengan demikian, setiap fasilitas kesehatan menerapkan pendekatan dan kualitas pelayanan yang berbeda dalam menciptakan kepuasan pasien, bergantung pada kebijakan dan sistem yang diterapkan. Persamaan dalam pemberian kualitas pelayanan di Puskesmas terlihat pada artikel [1] hingga [11], di mana semua fasilitas berupaya memberikan layanan terbaik. Studi-studi tersebut menekankan bahwa dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun Assurance dan Tangibles sering kali masih memerlukan peningkatan. Selain itu, kemampuan komunikasi, keramahan, dan kecepatan pelayanan petugas kesehatan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas harus dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Persamaan dari penelitian menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia, fasilitas, transparansi layanan, dan kepuasan pasien harus menjadi prioritas utama dalam meningkatkan standar pelayanan kesehatan. Dengan memperbaiki dimensi SERVQUAL,

melakukan evaluasi berkala, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat, Puskesmas dapat menghadirkan layanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan pasien..

Artikel [1] menjelaskan bahwa penelitian di Puskesmas Banja Loweh, Kabupaten Lima Puluh Kota, menggunakan analisis regresi berganda dan menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi Tangible terbukti sebagai faktor paling dominan, sementara Responsiveness menunjukkan pengaruh paling rendah, sehingga diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien.

Artikel [2] menjelaskan bahwa penelitian di Puskesmas Urug, Tasikmalaya, menemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 73,2% terhadap kepuasan pasien. Dimensi Assurance menjadi faktor paling dominan dengan pengaruh 30,63%, menunjukkan bahwa jaminan layanan dan keandalan tenaga medis merupakan aspek utama yang harus diperkuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Artikel [3] menyebutkan bahwa penelitian di Puskesmas X Kota Jambi menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang cukup tinggi, khususnya pada dimensi Reliability (97,3%), Responsiveness (95,75%), dan Assurance (95,06%). Meski demikian, studi ini merekomendasikan adanya evaluasi rutin serta peningkatan pelatihan bagi tenaga medis untuk memastikan kualitas pelayanan tetap optimal..

Artikel [4] menjelaskan bahwa penelitian di Puskesmas Parit Haji Husin II, Pontianak, memanfaatkan metode SERVQUAL dan TRIZ untuk mengidentifikasi enam aspek layanan yang belum optimal, termasuk kecepatan pelayanan, kebersihan, dan prosedur administrasi. Metode TRIZ kemudian diterapkan untuk merancang solusi inovatif yang dapat meningkatkan kualitas layanan.

Sementara itu, artikel [5] menyebutkan bahwa penelitian di Puskesmas 24 jam tingkat kecamatan di Jakarta menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Importance Performance Matrix (IPM). Hasil penelitian menunjukkan meskipun skor IKM tergolong baik, beberapa aspek seperti keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan kepuasan pasien..

Artikel [6] menjelaskan bahwa penelitian di Puskesmas Cicangkanggirang, Kecamatan Sindangkerta, Bandung Barat, menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan kesehatan melalui lima dimensi utama, yaitu Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan pada kelima dimensi ini secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, khususnya bagi pasien dari kalangan ekonomi menengah ke bawah yang memanfaatkan layanan BPJS.

Artikel [7] menunjukkan bahwa analisis kepuasan pasien di Puskesmas Limusnunggal, Sukabumi, menggunakan metode IPA, KANO, dan CSI, mengidentifikasi beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, seperti kebersihan peralatan medis, kerapian petugas, dan kenyamanan ruang pemeriksaan. Sementara itu, aspek keadilan dan keramahan petugas harus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan.

Artikel [8] menjelaskan bahwa penelitian di Puskesmas Pujon, Kabupaten Malang, menekankan hubungan penting antara kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kondisi lingkungan terhadap kepuasan pasien. Analisis regresi linier berganda mengungkapkan bahwa infrastruktur dan kebersihan lingkungan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Artikel [9] menemukan bahwa di Puskesmas Sangurara, Kecamatan Tatanga, Kota Palu, dimensi Reliability, Responsiveness, dan Empathy telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun, dimensi Assurance dan Tangibles masih perlu diperbaiki, terutama

terkait jaminan kepastian layanan, transparansi biaya, dan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan peralatan medis.

Artikel [10] mengkaji berbagai studi tentang kualitas layanan di Puskesmas dan menegaskan bahwa lima dimensi utama—Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy—secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Meski demikian, beberapa komponen layanan dalam penelitian tertentu tidak selalu menunjukkan pengaruh yang kuat.

Artikel [11] menyatakan bahwa di Puskesmas Cibitung, Sukabumi, tantangan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem rujukan. Penelitian kuantitatif ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (59,6%), menekankan pentingnya peningkatan pelayanan berbasis fasilitas dan efektivitas tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, analisis ini memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di berbagai Puskesmas. Setiap Puskesmas menghadapi tantangan unik, namun dengan strategi perbaikan yang tepat, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis berbagai penelitian mengenai kepuasan pasien di Puskesmas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) terbukti berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Jaminan dan keandalan sering muncul sebagai faktor dominan, sedangkan responsivitas masih memerlukan perhatian agar pelayanan lebih cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, kondisi fisik fasilitas Puskesmas, termasuk kebersihan dan kenyamanan, juga memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan tenaga medis melalui pelatihan rutin, serta penerapan evaluasi berkala dan sistem umpan balik dari pasien, menjadi langkah penting dalam manajemen Puskesmas. Dengan memahami dan memperhatikan faktor-faktor ini, Puskesmas dapat melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Fithriana, N., & Ps, V. U. (2020). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinoyo Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(1), 1–11.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Laricha, L., Andres, A., & Dharma, H. S. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN

PUSKESMAS BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX (Studi Kasus: Puskesmas 24 Jam Tingkat Kecamatan di Jakarta). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(2), 138–147. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v6i2.4239>

- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Sri Irmawati dan Nurhannis, H. S. M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>