

ARTIKEL PENELITIAN

Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh

Suryadi✉, Aida Rachmiana

Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Aceh, Indonesia

Jl Tgk DI Lhong I No 16/196 Desa Lhong Raya, Banda Aceh, Indonesia; ✉ koresponden: suryadi.skm@ar-raniry.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berperan sebagai layanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi mutu pelayanan, yaitu “bukti fisik” (*tangibles*), “keandalan” (*reliability*), “daya tanggap” (*responsiveness*), “jaminan” (*assurance*), dan “empati” (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di tiga Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 150 responden terpilih dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi *Pearson*, analisis regresi linier berganda, dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (nilai CR > 1,96 dan p < 0,05). Secara khusus, dimensi “bukti fisik” dan “empati” memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan pentingnya standar mutu pelayanan sesuai akreditasi dan sertifikasi ISO dalam meningkatkan kepuasan pasien. Puskesmas diharapkan terus menjaga kualitas layanan dengan memperhatikan dimensi-dimensi tersebut.

Kata kunci: akreditasi; ISO; kepuasan pasien; mutu pelayanan; puskesmas

ABSTRACT: *The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Accredited and ISO-Certified Primary Healthcare Centers in Banda Aceh City.* Service quality is key to enhancing patient satisfaction, particularly in primary healthcare centers (Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)). This study aims to analyze the influence of five dimensions of service quality, i.e., “tangibles”, “reliability”, “responsiveness”, “assurance”, and “empathy”, on patient satisfaction at three accredited and ISO-certified Puskesmas in Banda Aceh. Data were collected through questionnaires from 150 patients selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using Pearson correlation test, multiple linear regression analysis, and Structural Equation Modeling (SEM). The findings revealed that all service quality dimensions significantly affected patient satisfaction (CR > 1.96 and p < 0.05). Among these, “tangibles” and “empathy” were found to have the greatest influence. This study underscores the importance of maintaining service quality standards in accredited and ISO-certified primary healthcare centers to enhance patient satisfaction. Continuous improvements in these dimensions are recommended to sustain high-quality healthcare services.

Keywords: accreditation; ISO; patient satisfaction; service quality; primary healthcare center

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, sektor pelayanan kesehatan menghadapi tantangan kompleks seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan dan persaingan antar institusi kesehatan.^{1,2,3,4} Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan Indonesia, berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.^{5,6} Sebagai unit pelayanan teknis pemerintah daerah, Puskesmas bertanggung

jawab terhadap layanan individu maupun pelayanan promotif dan preventif yang menunjang kesehatan masyarakat.^{7,8}

Untuk menghadapi tantangan global, Puskesmas perlu menerapkan standar mutu internasional berupa akreditasi dan sertifikasi The International Organization for Standardization (ISO), yang mendorong peningkatan efisiensi, konsistensi layanan, dan kepuasan pasien.⁹ Akreditasi Puskesmas, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015, bertujuan

untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar nasional. Dengan akreditasi dan sertifikasi ISO, Puskesmas diharapkan dapat bersaing di era globalisasi sekaligus memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang profesional.¹⁰

Kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam menentukan keberhasilan institusi pelayanan kesehatan, terutama dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.¹¹ Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai *Service Quality (Servqual)* yaitu “bukti fisik” (*tangibles*), “keandalan” (*reliability*), “daya tanggap” (*responsiveness*), “jaminan” (*assurance*), dan “empati” (*empathy*). Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut memberikan kerangka kerja yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam konteks berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan.^{12,13} Di bidang pelayanan kesehatan, kualitas tidak hanya diukur dari aspek teknis, seperti akurasi diagnosis atau keefektifan pengobatan, tetapi juga dari pengalaman pasien selama menerima layanan, yang melibatkan aspek emosional, interpersonal, dan lingkungan.¹⁴

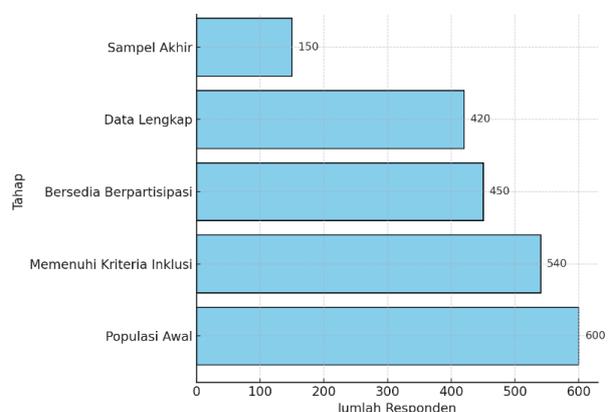
Kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan institusi kesehatan dalam memberikan layanan berkualitas. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai respons pasien terhadap perbedaan antara harapan mereka sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan.¹⁵ Ketika pasien merasa bahwa kualitas layanan melebihi harapan mereka, kepuasan akan tercapai, yang selanjutnya membangun loyalitas dan meningkatkan reputasi institusi kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien juga berkorelasi erat dengan konsep “*word of mouth*,” yang mana pengalaman positif pasien terhadap layanan yang diterima dapat mendorong rekomendasi kepada orang lain, sehingga memperluas cakupan dampak institusi kesehatan dalam masyarakat.¹⁶

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien,^{17,18} namun penelitian-penelitian terdahulu hanya menganalisis kualitas secara keseluruhan tanpa mengeksplorasi pengaruh spesifik masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Terdapat kesenjangan penelitian pada institusi kesehatan terakreditasi dan bersertifikat ISO, terutama pada Puskesmas di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO di Banda Aceh. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. Penelitian ini mengukur hubungan antara variabel bebas, yaitu lima dimensi mutu pelayanan (“bukti fisik”, “keandalan”, “daya tanggap”, “jaminan”, dan “empati”) dengan variabel terikat berupa kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner untuk menangkap persepsi pasien tentang dimensi mutu pelayanan maupun untuk mengukur kepuasan pasien.



Gambar 1. Proses pemilihan sampel pada populasi

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1, populasi awal penelitian sebanyak 600 pasien yang terdistribusi di tiga lokasi Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh, yaitu Puskesmas Baiturrahman, Kuta Alam, dan Kopelma Darussalam (200 pasien per-Puskesmas). Seleksi dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang mencakup pasien berusia 15 tahun ke atas, mampu membaca dan menulis, bersedia berpartisipasi dengan menandatangani *informed consent*, serta memiliki riwayat berobat minimal lima kali dalam periode tertentu.

Tabel 1 menyajikan tahapan pengambilan sampel penelitian. Setelah dilakukan seleksi sampel sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, persetujuan *informed consent*, dan pemeriksaan kelengkapan data, didapatkan sebanyak 540 pasien memenuhi kriteria inklusi. Dari jumlah tersebut, 60 pasien dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria dan 450 pasien menyetujui untuk berpartisipasi. Sebanyak 30 pasien dikeluarkan karena data tidak lengkap atau kuesioner tidak diselesaikan sehingga sampel yang terpilih berjumlah 150 pasien dengan 50 pasien dari masing-masing lokasi penelitian sesuai ilustrasi pada Gambar 1.

Kuesioner penelitian ini terdiri dari total 36 pertanyaan. Sebanyak 20 pertanyaan dirancang untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) yang mencakup lima dimensi: “bukti fisik” (4 item), “keandalan” (5 item), “daya tanggap” (3 item), “jaminan” (4 item), dan “empati” (4 item). Sedangkan 16 pertanyaan lainnya berfokus pada variabel kepuasan pasien (Y). Struktur kuesioner dirancang untuk menangkap persepsi responden secara komprehensif terkait mutu pelayanan dan

kepuasan pasien. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan uji *Cronbach’s Alpha* sedangkan uji validitas dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson dengan membandingkan nilai korelasi antar item terhadap skor total (*correlated item-total correlation*). Uji coba kuesioner dilakukan pada 30 responden yang berbeda dari responden utama penelitian.

Uji normalitas data hasil penelitian dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dilanjutkan dengan uji bivariat menggunakan uji korelasi *Pearson* untuk mengukur hubungan antarvariabel dan uji multivariat menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menentukan pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk mengevaluasi pengaruh setiap dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Hasil uji reliabilitas instrumen menggunakan uji *Cronbach’s Alpha* ditampilkan pada Tabel 2. Selanjutnya validitas instrumen diuji dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel menggunakan $df = n - 2$.¹⁹ Berdasarkan perhitungan dengan $df = 28$, diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,306.

Hasil uji pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai korelasi (*r*) semua indikator berkisar antara 0,471 hingga 0,939, dengan nilai keseluruhan lebih besar dari *r* tabel (0,306), yang menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan layak digunakan. Pengujian hipotesis dinyatakan reliabel dan valid jika didasarkan pada data yang bebas bias dan *outlier*. Analisis deskriptif menunjukkan

Tabel 1. Tahapan pengambilan sampel penelitian

Populasi	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi	Jumlah yang Dikeluarkan
Pasien di tiga Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO (Baiturrahman, Kuta Alam, Kopelma Darussalam)	a. Pasien berusia 15 tahun ke atas. b. Mampu membaca dan menulis. c. Bersedia berpartisipasi dengan <i>informed consent</i> . d. Memiliki riwayat berobat minimal 5 kali dalam periode tertentu.	a. Pasien yang tidak bersedia menyelesaikan kuesioner. b. Pasien dengan kondisi fisik atau mental yang menghambat pengisian kuesioner.	30 pasien (15 data tidak lengkap, 15 tidak memenuhi kriteria inklusi)

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian

No	Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha
1	Bukti Fisik	4	0,736
2	Keandalan	5	0,742
3	Daya Tanggap	3	0,907
4	Jaminan	4	0,856
5	Empati	4	0,827
6	Kepuasan Pasien	16	0,892

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

No	Variabel	Nilai Korelasi Rendah	Nilai Korelasi Tinggi	Nilai r Tabel
1	Bukti Fisik	0,632	0,797	0,306
2	Keandalan	0,471	0,837	0,306
3	Daya Tanggap	0,919	0,939	0,306
4	Jaminan	0,779	0,894	0,306
5	Empati	0,700	0,909	0,306
6	Kepuasan Pasien	0,415	0,801	0,306

Tabel 4. Tabel hasil uji bivariat (uji korelasi pearson)

Dimensi	Korelasi (r)	p-value
Bukti Fisik	0,736	<0,05
Keandalan	0,742	<0,05
Daya Tanggap	0,907	<0,05
Jaminan	0,856	<0,05
Empati	0,827	<0,05

Tabel 5. Hasil Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

Dimensi	Loading Factor	CR	p-value
Bukti Fisik	0,76	3,07	0,003
Keandalan	0,74	3,33	0,001
Daya Tanggap	0,91	3,23	0,002
Jaminan	0,85	2,35	0,004
Empati	0,83	3,33	0,001

bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga tidak ada data *outlier*, dan indikator-indikator tersebut layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Hasil uji korelasi *Pearson* pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berkorelasi secara signifikan ($p < 0,05$) terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) pada Tabel 5 menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi “daya tanggap” memiliki nilai *loading factor* tertinggi, menunjukkan peran utama dalam menentukan kepuasan pasien, diikuti oleh “empati” dan “jaminan.” Pengaruh tinggi dari dimensi “daya tanggap” mencerminkan pentingnya responsivitas dan kompetensi petugas kesehatan, sementara “bukti fisik” dan “keandalan” juga berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien.

PEMBAHASAN

Hasil analisis SEM pada Tabel 5 menunjukkan bahwa dimensi “bukti fisik” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($CR = 3,076 > 1,976$, $p < 0,05$). Dimensi “bukti fisik” mencakup kondisi gedung, kebersihan, kenyamanan, kesesuaian waktu pelayanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan diagnosis yang tepat. Analisis SEM menunjukkan bahwa indikator utama pada dimensi “bukti fisik” meliputi kebersihan dan pengendalian infeksi, ketersediaan peralatan yang baik, informasi fasilitas yang mudah diakses, dan penyampaian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Standar pemerintah dan ISO memberikan dampak signifikan terhadap fasilitas infrastruktur dan pelayanan di Puskesmas, yang memastikan pelayanan optimal. Dimensi “bukti fisik” mencakup tampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang memperkuat kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan yang terkait dengan manfaat yang sesuai harapan.^{20,21,22}

Hasil analisis data di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO pada Tabel 5 menunjukkan bahwa dimensi “keandalan” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($CR = 3,331 > 1,976$, $p < 0,05$). Dimensi ini mencakup kesesuaian waktu dari pendaftaran hingga

pemeriksaan, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam menetapkan diagnosis yang tepat. Indikator yang berpengaruh signifikan adalah keandalan tenaga kesehatan, jam kerja Puskesmas, ketersediaan rekam medis pasien, dan waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini didukung oleh studi sebelumnya^{23,24} yang menemukan bahwa “keandalan” berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

“Keandalan” mencakup kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai janji dengan konsistensi dan tepat waktu.²¹ Dimensi ini juga mencakup dokumentasi medis yang baik dan konsistensi operasional, yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pasien.²⁰ Penelitian sebelumnya^{9,16} menunjukkan bahwa “keandalan”, bila dipadukan dengan daya tanggap dan empati, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong loyalitas. Penelitian terbaru¹ juga mendukung pentingnya dimensi “keandalan” sebagai bagian dari strategi pelayanan berbasis standar mutu yang relevan dengan era *Society* 5.0. Oleh karena itu, peningkatan “keandalan” melalui pengembangan SDM dan infrastruktur dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien di Puskesmas berstandar ISO.

Hasil analisis di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO (Tabel 5) juga menunjukkan bahwa dimensi “daya tanggap” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$), dengan $CR = 3,234 > 1,976$ ($p < 0,05$). Dimensi “daya tanggap” mencakup kompetensi tenaga kesehatan, pelayanan yang cepat dan tepat, serta interaksi yang ramah dan sopan. Analisis SEM mengidentifikasi kompetensi petugas sebagai indikator paling berpengaruh, diikuti oleh kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya “daya tanggap” dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor kesehatan.^{4,21} Penelitian ini juga menyoroti peran sumber daya manusia dalam mewujudkan “daya tanggap” yang optimal, yang memerlukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas kesehatan.^{5,12} Dengan demikian, “daya tanggap” menjadi

fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, khususnya di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO.

Hasil penelitian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa dimensi “jaminan” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO ($CR = 2,351 > 1,976$, $p < 0,05$). Dimensi “jaminan” mencakup persepsi pasien tentang keamanan, kenyamanan, kepercayaan, dan dukungan dari petugas kesehatan selama pelayanan. Indikator utama pada dimensi “jaminan” adalah perasaan aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta tindakan petugas yang menumbuhkan kepercayaan dan kesiapan untuk membimbing pasien.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya²¹ yang menunjukkan bahwa “jaminan” meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan. Studi lain⁴ mendukung bahwa “jaminan” terkait keamanan dan profesionalisme petugas memengaruhi loyalitas pasien. Pelatihan berkala untuk tenaga kesehatan, terutama dalam keahlian teknis dan komunikasi,⁵ juga penting untuk meningkatkan “jaminan” pelayanan. Dalam konteks Puskesmas, perasaan aman dan nyaman menjadi kebutuhan mendasar pasien,¹⁸ yang meliputi komunikasi yang jelas, prosedur medis yang tepat, dan pendekatan interpersonal yang hangat. Peningkatan kualitas dimensi “jaminan” dapat menjadi strategi utama untuk meningkatkan kepuasan pasien, melalui pelatihan tenaga kesehatan dan penguatan prosedur operasional yang berfokus pada keamanan dan kenyamanan pasien.^{9,15}

Hasil penelitian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa dimensi “empati” memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO. Berdasarkan uji SEM dengan nilai $CR = 3,331 > 1,976$ ($p < 0,05$) menegaskan bahwa kualitas pelayanan berbasis “empati” memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan pasien. Dimensi “empati” melibatkan perhatian individu yang diberikan oleh petugas kesehatan, kemampuan memahami kebutuhan pasien, serta keseriusan petugas

dalam menyelesaikan masalah pasien. Selain itu, petugas juga menunjukkan kepekaan dalam memberikan informasi terkait jadwal pemeriksaan pasien, yang memberikan rasa nyaman dan dihargai kepada pasien.

Berdasarkan analisis SEM, indikator utama “empati” yang dipilih responden adalah keseriusan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pasien, yang mencerminkan pentingnya pendekatan interpersonal dalam pelayanan. Aspek lainnya mencakup pemberian perhatian individual, pemahaman kebutuhan pasien, dan pemberian informasi yang jelas. Penemuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa “empati” meningkatkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan²¹ dan menciptakan pengalaman berkesan bagi pasien.¹⁶ Selain itu, komunikasi yang ramah dan responsif dapat mengurangi kecemasan pasien, memperkuat loyalitas mereka terhadap institusi kesehatan.¹⁸ “Empati” juga membangun kepercayaan antara pasien dan petugas kesehatan, terutama di Puskesmas, yang mendukung proses penyembuhan dan memperkuat hubungan emosional.⁹ Oleh karena itu, peningkatan “empati” dalam pelayanan kesehatan harus menjadi fokus utama, dengan langkah-langkah strategis seperti pelatihan komunikasi interpersonal, penguatan budaya kerja berorientasi kepuasan pasien, dan kebijakan untuk mendorong interaksi personal antara petugas dan pasien.

Hasil penelitian (Tabel 5) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO. Berdasarkan hasil uji SEM, nilai $CR=3,888 > 1,96$ dengan $p < 0,05$, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan, yang terdiri dari lima dimensi utama (“bukti fisik”, “keandalan”, “daya tanggap”, “jaminan”, dan “empati”), berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Analisis multivariat regresi linier berganda juga mengonfirmasi bahwa semua dimensi tersebut secara kolektif memengaruhi kepuasan pasien, mencerminkan bahwa mutu pelayanan yang terintegrasi dan holistik merupakan kunci keberhasilan dalam memenuhi harapan pasien.

Dimensi “bukti fisik”, “keandalan”, “daya tanggap”, “jaminan”, dan “empati” mencakup aspek penting pelayanan, seperti fasilitas, keandalan pelayanan, responsivitas petugas, jaminan rasa aman, dan empati dalam pendekatan personal. Kombinasi kelima dimensi ini berkontribusi signifikan terhadap pengalaman pasien dan meningkatkan kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam kepuasan pasien dan memperkuat citra institusi.^{21,23}

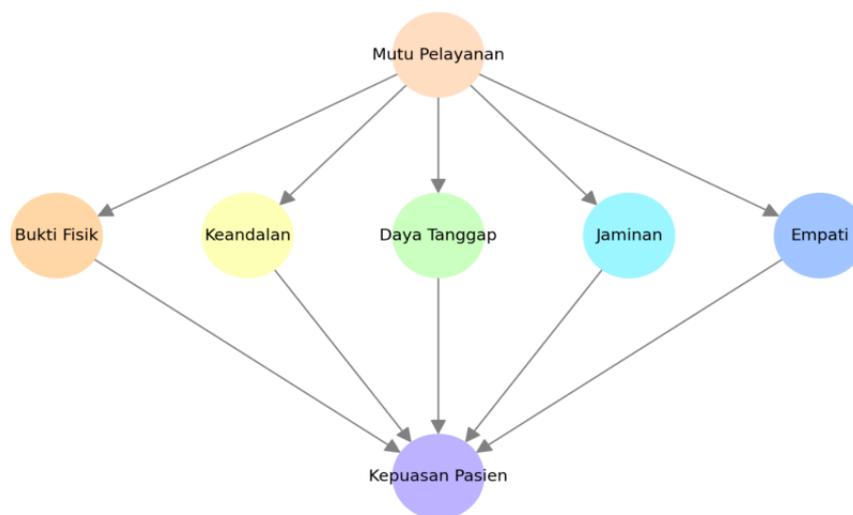
Pelayanan berkualitas mencakup aspek teknis, seperti ketepatan waktu, dan aspek fungsional, seperti sikap petugas dan aksesibilitas layanan.¹⁸ Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa daya tanggap dan empati terkait erat dengan loyalitas pasien.¹⁶ Kualitas pelayanan yang konsisten, seperti yang dijamin oleh akreditasi dan sertifikasi ISO, menciptakan kepercayaan dan loyalitas pasien, serta meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.⁹ Oleh karena itu, langkah-langkah strategis seperti pelatihan tenaga kesehatan, peningkatan fasilitas, dan implementasi standar operasional yang lebih baik dapat memperbaiki pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan primer.

Kepuasan pasien adalah indikator utama keberhasilan layanan kesehatan, terutama di Puskesmas yang merupakan garda terdepan pelayanan kesehatan primer. Penelitian ini mengidentifikasi lima dimensi utama mutu pelayanan yaitu “bukti fisik”, “keandalan”, “daya tanggap”, “jaminan”, dan “empati”, yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Setiap dimensi berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pasien yang berkualitas, yang menunjukkan pentingnya standar akreditasi dan sertifikasi ISO untuk layanan yang optimal. Tabel 6 menggambarkan interaksi antarvariabel dan kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien.

Diagram jaringan pada Gambar 2 menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan saling melengkapi untuk menciptakan

Tabel 4. Hubungan antara lima dimensi utama mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien

No.	Dimensi	Penjelasan
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kondisi gedung, kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas berperan penting dalam meningkatkan persepsi positif pasien dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Keandalan adalah kemampuan petugas memberikan layanan konsisten, tepat waktu, dan akurat. Penelitian ini menemukan keandalan sebagai dimensi penting yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama melalui ketepatan diagnosa, dokumentasi medis yang baik, dan waktu pelayanan sesuai harapan pasien.
3	Day Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Dimensi ini mengukur kecepatan dan ketepatan respons petugas kesehatan. Pelayanan yang ramah dan efisien meningkatkan pengalaman positif serta kepercayaan pasien, dengan daya tanggap berperan penting bersama keandalan dan empati dalam membentuk pengalaman layanan yang menyeluruh.
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Dimensi jaminan mencakup keamanan dan kenyamanan pasien yang dipengaruhi oleh profesionalisme, komunikasi, serta panduan jelas dari petugas, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan medis.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Empati mencerminkan perhatian individual melalui pemahaman kebutuhan pasien, solusi personal, dan sikap ramah yang menciptakan kenyamanan emosional. Hubungannya yang erat dengan dimensi lain menegaskan peran penting pendekatan interpersonal dalam membangun kepuasan pasien.



Gambar 2. Diagram kerangka hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

kepuasan pasien. Pendekatan holistik ini penting untuk memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh. Puskesmas yang terakreditasi dan bersertifikat ISO berhasil menjaga standar mutu yang tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat citra institusi. Hasil penelitian di Tabel 4 dan 5 menunjukkan bahwa lima dimensi mutu pelayanan (“bukti fisik”, “keandalan”, “daya tanggap”, “jaminan”,

dan “empati”) memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien, sesuai dengan literatur yang ada mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.^{9,16,21}

Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi peningkatan mutu pelayanan yang terintegrasi, termasuk pengembangan sumber daya manusia, pemeliharaan fasilitas, dan penerapan prosedur operasional yang jelas untuk meningkatkan

pengalaman dan loyalitas pasien. Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa cakupan geografis yang terbatas, sampel yang belum sepenuhnya representatif, fokus pada Puskesmas terakreditasi dan tersertifikasi ISO tanpa melibatkan responden pada Puskesmas yang memiliki tingkat akreditasi berbeda, serta potensi bias persepsi responden.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO yang meliputi dimensi “bukti fisik”, “keandalan”, “daya tanggap”, “jaminan”, dan “empati” berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan sebagai indikator keberhasilan layanan kesehatan tingkat dasar. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya berupa perluasan cakupan geografis penelitian, penggunaan metode pengumpulan data yang lebih beragam, serta pengembangan model analisis yang lebih kompleks untuk memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim peneliti menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh, pimpinan, staf, tenaga kesehatan di Puskesmas Baiturrahman, Kuta Alam, dan Kopelma Darussalam serta responden yang berpartisipasi. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rosmayati S, Maulana A. Peluang dan tantangan ekonomi bisnis dan kesehatan di era society 5.0. *Coopetition J Ilm Manaj.* 2024; 15(1): 113-130. doi: 10.32670/coopetition.v15i1.4124
- Muttaqin LH, Haekal M, Ibrahim I, Utami RT. Challenges and strategies for establishing inclusive school in Indonesia: Aligning Islamic values with inclusive education principles. *Edukasi Islam J Pendidik Islam.* 2023; 12(03): 2547-2560. doi: 10.30868/ei.v12i03.5021
- Supadmo D, Triadi I. Akses terhadap layanan kesehatan di Indonesia sebagai bagian hak asasi manusia dalam konteks kesehatan bagi Warga Kurang Mampu. *Causa J Huk dan Kewarganegaraan.* 2024; 9(3):51-60.
- Aribowo K, Purwanda E, Rahmi AS. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *J Akuntansi, Manaj dan Ilmu Ekon.* 2024;5(1):58-68.
- Hidayati AH, Widyawati TI, Aditya T. Local government policy in improving access to mental health services in Tangerang City (Case Study of Karawaci Baru Health Center). *Hulondalo J Ilmu Pemerintah dan Ilmu Komun.* 2024; 3(2): 109-123. doi: 10.59713/jipik.v3i2.971
- Ayuningtyas D, Misnaniarti M, Rayhani M. Analisis situasi kesehatan mental pada masyarakat di Indonesia dan Strategi Penanggulangannya. *J Ilmu Kesehat Masy.* 2018; 9(1). doi: 10.26553/jikm.2018.9.1.1-10
- Suryawati C, Nandini N, Handayani N. Kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas BLUD di Kota Semarang. *J Manaj Kesehat Indones.* 2019; 7(1): 39-45. doi: 10.14710/jmki.7.1.2019.39-45
- Rachmiana A. Factors influencing nursing job satisfaction in state and private hospitals in Banda Aceh Indonesia. *Int J Humanit Technol Civiliz.* 2020: 38-56. doi: 10.15282/ijhtc.v5i1.4818
- Jaya MKA, Dewi NLS, Rudiarta IGLM. Perbandingan kualitas layanan kefarmasian di Puskesmas Berstandar ISO dan Non-ISO Kota Denpasar. *J Farm Udayana.* 2021; 10(1): 48. doi: 10.24843/jfu.2021.v10.i01.p06
- Nadiyah SNA, Prayoga D. Transformasi digital sebagai bagian dari strategi pemasaran rumah sakit: literature review. *Media Publ Promosi Kesehat Indones.* 2024; 7(2): 265-272. doi: 10.56338/mppki.v7i2.4283
- Sembiluh D, Sulistiadi W. Analisis implementasi pemasaran digital di rumah sakit pada pandemi COVID-19: Literatur Review. *Media Publ Promosi Kesehat Indones.* 2022; 5(3): 224-232. doi: 10.56338/mppki.v5i3.2135

12. Suryanto D. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi. *J Econ Bussines Account*. 2019; 2(2): 236-247. doi: 10.31539/costing.v2i2.566
13. Prihatiningrum AA, Zuraidah E. Analisa kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah Bjb Cabang Tangerang menggunakan metode servqual. *J Inf Syst Res*. 2022; 3(4): 367-373. doi: 10.47065/josh.v3i4.1653
14. Agusdiana A. Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ruang penyakit dalam di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. *J Rekam Med*. 2021; 2(2): 101-115. doi: 10.33085/jrm.v2i2.4879
15. Laksono S. Kesehatan digital dan disrupti digital pada layanan kesehatan di Rumah Sakit. *J Kebijakan Kesehat Indones*. 2022; 11(1). doi: 10.22146/jkki.63254
16. Haryeni, Yendra N. Dampak dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien, komunikasi word of mouth, dan repurchase intentions pada rumah sakit swasta di Kota Padang. *J Menara Ilmu*. 2020; 14(2):66-79.
17. Razali SCU. The effects of service quality on patient's satisfaction in Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). *Int J Humanit Technol Civiliz*. 2020: 9-22. doi: 10.15282/ijhtc.v5i1.4814
18. Dewi MA. Pengaruh Penerapan Iso 9001:2008, Motivasi, Kemampuan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Surabaya Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Moderating. *Makro J Manaj dan Kewirausahaan*. 2018;3(1):1-21. doi:10.36467/makro.2018.03.01.01
19. Savitri C, Faddila SP, Irmawartini, et al. *Statistik Multivariat Dalam Riset*. Vol 11. Widina Bhakti Persada Bandung; 2021. [http://webs.ucm.es/info/biomol2/Tema 01.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.addr.2009.04.004](http://webs.ucm.es/info/biomol2/Tema%2001.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.addr.2009.04.004)
20. Meutia R, Andiny P. Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama. Niagawan. 2019; 8(2): 121. doi: 10.24114/niaga.v8i2.14261
21. Amalia NM, DWP S, Santoso JTB. Pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan Bumdes. *Bus Account Educ J*. 2020; 1(2): 170-180. doi: 10.15294/baej.v1i2.42191
22. Saputro F, Jalari M. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan roti bakar. *J Ris Manaj*. 2023; 1(3): 266-285. doi: 10.54066/jurma.v1i3.639
23. Gajewska T, Zimon D, Kaczor G, Madzik P. The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services. *Int J Product Perform Manag*. 2019; 69(4): 666-684. doi: 10.1108/IJPPM-01-2019-0018
24. Palese B, Usai A. The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *Int J Inf Manage*. 2018; 40: 132-140. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.02.001