

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar

Siti Fatimah<sup>1</sup>, Sarah Geltri Harahap<sup>2\*</sup>, Catherine Hermawan Salim<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

<sup>3</sup>Program Studi Sarjana Fisioterapi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

\*Korespondensi:

Sarah Geltri Harahap, Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jl. Raya Mangga Besar No.137-139, RT.6/RW.10, Mangga Dua Sel., Kecamatan Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10730,  
E-mail:  
sarahgharahapp@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/>  
10.70304/jmsi.v4i04.20

Copyright @ 2025, Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia  
E-ISSN: 2828-1381  
P-ISSN: 2828-738X

### Abstrak

Sistem layanan kesehatan terkini menekankan kualitas pelayanan melalui pencapaian standar profesional dan pemanfaatan sumber daya yang efisien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting yang berdampak tidak hanya pada individu pasien, tetapi juga pada reputasi dan keberlanjutan fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien berdasarkan rasa puas yang dialami oleh pasien jika kinerja dari pelayanan kesehatan mempunyai hal yang melebihi harapan berdasarkan perasaan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar dan mengetahui dimensi ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), tepat waktu (*timeliness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif *Cross Sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 202 orang. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (nilai  $p < 0,001$ ), ketersediaan (*availability*) (nilai  $p < 0,001$ ), ketanggapan (*responsiveness*) (nilai  $p < 0,001$ ), kenyamanan (*convenience*) (nilai  $p < 0,001$ ), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (nilai  $p < 0,001$ ) dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menjelaskan mayoritas mengatakan pelayanan kesehatan sesuai terhadap keempat dimensi ini dan merasa puas terhadap Puskesmas Kecamatan Sawah Besar. Sebaiknya Puskesmas Kecamatan Sawah Besar mempertahankan kualitas pelayanan yang ada.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Kualitas, Pasien, Pelayanan, Puskesmas

### Abstract

The modern healthcare system prioritizes service quality by adhering to professional standards and using resources efficiently. Patient satisfaction is a critical indicator that influences not only individual experiences but also the reputation and sustainability of healthcare facilities. Satisfaction occurs when healthcare performance surpasses patient expectations. This study aimed to evaluate the relationship between healthcare service quality and patient satisfaction at the Sawah Besar Subdistrict Community Health Center (Puskesmas). It also examined four key service dimensions—availability, responsiveness, convenience, and timeliness—in relation to patient satisfaction. A quantitative cross-sectional design was employed with a total sample of 202 respondents. The findings demonstrated significant associations, with  $p < 0.001$  for service quality,  $p < 0.001$  for availability,  $p < 0.001$  for responsiveness,  $p < 0.001$  for convenience, and  $p < 0.001$  for timeliness. These results indicate that most respondents perceived the healthcare services to meet all four dimensions and expressed overall satisfaction with the facility. The Sawah Besar Subdistrict Community Health Center is encouraged to maintain its current level of service quality and pursue continuous improvement to ensure long-term patient satisfaction and trust.

**Keywords:** Satisfaction, Quality, Patients, Service, Health Center

## Pendahuluan

Era milenium menempatkan investasi sektor kesehatan sebagai fondasi pembangunan bangsa, dengan ekspektasi peningkatan standar hidup masyarakat serta optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan yang tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga *preventif* dan *promotive*<sup>(1)</sup>. Layanan kesehatan didefinisikan sebagai seluruh rangkaian aktivitas pelayanan yang diberikan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative<sup>(2)</sup>. Kualitas layanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas sistem kesehatan, karena berkaitan langsung dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, yang menegaskan bahwa setiap individu berhak memperoleh layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau<sup>(3)</sup>. Data dari *World Health Organization* (WHO) menunjukkan variasi tingkat ketidakpuasan pasien di berbagai negara, antara lain 59,6% di Afrika, 80% di Italia, 65,6% di India, dan 57,2% di Indonesia, yang mengindikasikan perlunya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa dimensi penting dalam kualitas layanan. Kennedy dan Young menekankan empat dimensi utama, yaitu ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Parasuraman menekankan bahwa ketanggapan mencerminkan kesiapan petugas dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien<sup>(4)</sup>. Untuk mengukur kepuasan pasien, model *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) Claes Fornell dapat digunakan, dengan mempertimbangkan tiga unsur utama, yakni kepuasan keseluruhan, harapan, dan pengalaman pasien.

Beberapa penelitian di Puskesmas dan rumah sakit di Indonesia menunjukkan adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, namun penelitian tersebut memiliki keterbatasan, antara lain cakupan yang terbatas pada satu dimensi layanan atau penggunaan metode pengukuran kepuasan yang tidak komprehensif. Selain itu, sebagian penelitian belum menilai keterkaitan antara semua dimensi kualitas layanan (*availability*, *responsiveness*, *convenience*, dan *timeliness*) secara bersamaan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas tingkat pertama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan, yang diukur melalui empat dimensi utama, dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan kesehatan di Puskesmas tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan (*availability*, *responsiveness*, *convenience*, *timeliness*) dan menganalisis hubungan setiap dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar, Jakarta Pusat, pada 21 Mei–30 Juni 2025. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan Puskesmas Kecamatan Sawah Besar 6, dengan sampel pasien Poli Umum dan Layanan 24 Jam yang dipilih secara *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien yang pernah berkunjung dan berobat lebih dari sekali, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden; sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang belum pernah berkunjung atau menolak berpartisipasi. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin yang diperoleh dengan 202 responden.

Data primer diperoleh melalui kuesioner berbasis *Google Form*, sedangkan data sekunder berasal dari catatan Puskesmas. Instrumen diadaptasi dari Kennedy & Young dan Claes Fornell mencakup empat dimensi mutupelayanan (ketersediaan, ketanggapan, kenyamanan, ketepatan waktu) dan tiga dimensi kepuasan pasien (keseluruhan, harapan, pengalaman). Skala Likert 0–4

digunakan untuk penilaian<sup>(5)</sup>.

Uji validitas dilakukan dengan Pearson Product Moment pada 30 responden dengan  $r_{tabel}=0,374$  menghasilkan 31 item valid dari 32 butir. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha memperoleh nilai 0,979 yang menunjukkan reliabilitas sangat tinggi<sup>(6)</sup>. Analisis data menggunakan SPSS versi 27, dengan analisis univariat untuk distribusi variabel dan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square. Penelitian telah mendapat persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan No.1072/KEPK-FIK/V/2025, disertai izin resmi dari Dinas Kesehatan dan *informed consent* dari responden. Identitas responden dijaga kerahasiaannya sesuai prinsip etika penelitian.

## Hasil

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur (tahun)	$\leq 17$ tahun	39	19,3
	>17 tahun	163	80,7
Pendidikan	SD	9	4,5
	SMP	47	23,3
	SMA	114	56,4
	Perguruan Tinggi	23	11,4
	Lainnya	9	4,5
	Pria	67	33,2
Jenis kelamin	Wanita	135	66,8

Dapat diketahui umur responden Sebagian besar berumur  $\leq 17$  tahun sebanyak 19,3%, diikuti dengan umur >17 tahun sebanyak 80,7%. Jenis kelamin responden lebih banyak diisi oleh jenis kelamin Wanita dengan persentase 66,8% sedangkan untuk jenis kelamin pria sebanyak 33,2%. Tabel karakteristik juga menampilkan pendidikan responden sebagian besar berpendidikan terakhir SMA sebanyak 56,4% dan Pendidikan terakhir dari responden yang paling sedikit diisi oleh dua kategori yaitu SD sebanyak 4,5% dan nilai yang sama dengan SD yaitu ditempati oleh Pendidikan terakhir Lainnya dengan persentase yang sama juga sebanyak 4,5 %.

Analisis univariat dilakukan terhadap 202 responden untuk menilai empat dimensi kualitas pelayanan: ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hasil distribusi frekuensi dan persentase disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Analisis Univariat

Dimensi	Sesuai n (%)	Tidak Sesuai n (%)
Ketersediaan ( <i>Availability</i> )	186 (92,1)	16 (7,9)
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	180 (89,1)	22 (10,9)
Kenyamanan ( <i>Convenience</i> )	187 (92,6)	15 (7,4)
Tepat Waktu ( <i>Timeliness</i> )	184 (91,1)	18 (8,9)

Dari tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar pasien (92%) menilai tenaga kesehatan hadir tidak hanya secara fisik tetapi juga personal, dengan empati dan perhatian individual yang tinggi. Mayoritas pasien melaporkan petugas responsif terhadap pertanyaan dan keluhan, memberikan layanan tepat waktu, dan siap membantu saat diperlukan (89,1%). Dari aspek kenyamanan lingkungan fisik puskesmas, termasuk ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, Sebagian besar pasien menilai bersih, tertata, dan nyaman (92,6%), termasuk peralatan medis lengkap dan penampilan petugas profesional meningkatkan persepsi mutu. Pada aspek

ketepatan waktu layanan diberikan sesuai jadwal tanpa penundaan signifikan, meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien (91,1%).

**Tabel 3.** Analisis Bivariat

Dimensi Pelayanan	Kategori	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Nilai p
Mutu Pelayanan	Sesuai	97,4	27,6	<0,001
	Tidak Sesuai	16,7	83,3	<0,001
Ketersediaan ( <i>Availability</i> )	Sesuai	86,6	13,4	<0,001
	Tidak Sesuai	6,3	93,8	<0,001
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Sesuai	87,8	12,2	<0,001
	Tidak Sesuai	18,2	81,8	<0,001
Kenyamanan ( <i>Convenience</i> )	Sesuai	86,1	13,9	<0,001
	Tidak Sesuai	6,7	93,3	<0,001
Tepat Waktu ( <i>Timeliness</i> )	Sesuai	88,0	12,0	<0,001
	Tidak Sesuai	0,0	100,0	<0,001

Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan, yakni ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan tepat waktu (*timeliness*), memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar ( $p < 0,001$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang sesuai dengan standar berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Responden yang menilai pelayanan sesuai menunjukkan tingkat kepuasan 97,4%, sedangkan responden yang menilai tidak sesuai memiliki kepuasan hanya 16,7%.

### Pembahasan

Dimensi ketersediaan (*availability*) menekankan kehadiran dan keterlibatan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan. Sebagian besar pasien (86,6%) menilai ketersediaan petugas sesuai standar. Temuan ini menegaskan bahwa kehadiran petugas tidak sekadar fisik, melainkan juga melibatkan empati, perhatian personal, dan kemampuan mendengarkan keluhan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yunestri Mukti *et al.*, yang menekankan bahwa aksesibilitas dan komunikasi efektif merupakan faktor utama dalam persepsi kualitas pelayanan<sup>(7)</sup>. Serta Ginting & Gultom yang menunjukkan bahwa ketersediaan mendukung kepercayaan pasien<sup>(8)</sup>. Ketersediaan petugas yang optimal memfasilitasi interaksi interpersonal yang positif, meningkatkan rasa aman, dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan Puskesmas, yang berdampak pada keberhasilan program promotif dan preventif. Temuan ini konsisten dengan penelitian Febrianti *et al.*, dan Puskesmas Moncongloe, yang menekankan bahwa interaksi interpersonal dan empati petugas sangat memengaruhi persepsi mutu pelayanan dan loyalitas pasien<sup>(9)</sup>.

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemampuan petugas merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Penelitian menunjukkan bahwa 87,8% responden menilai ketanggapan petugas sesuai, sementara 18,2% menilai tidak sesuai. Petugas yang responsif dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan, menindaklanjuti keluhan, dan memberikan bantuan secara tepat waktu, menciptakan pengalaman layanan yang positif. Hal ini sejalan dengan penelitian Assyahra *et al.*<sup>(10)</sup>, Astuti *et al.*<sup>(11)</sup>, dan Zerri *et al.*<sup>(12)</sup>. Peningkatan ketanggapan petugas menjadi faktor penting untuk memenuhi ekspektasi pasien dan meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Hariyanto *et al.*<sup>(13)</sup> yang menunjukkan bahwa kecepatan tanggap petugas secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Meski demikian, beberapa unit, seperti farmasi, masih menghadapi tantangan terkait kecepatan layanan sebagaimana diungkapkan Budiman *et al.*,<sup>(14)</sup>. Namun, studi Mauliyana & Rizal menemukan hasil berbeda, menunjukkan bahwa ketanggapan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien akibat kurangnya kecepatan dan kejelasan informasi pelayanan<sup>(15)</sup>. Dengan

demikian, ketanggapan petugas tidak hanya mempengaruhi kepuasan, tetapi juga efisiensi layanan dan persepsi profesionalisme. Penelitian Lis *et al.*, menambahkan bahwa selain peningkatan sarana dan SDM, komitmen pada prinsip *triage* perlu ditegakkan agar pasien dengan tingkat kegawatan tinggi memperoleh respon lebih cepat<sup>(16)</sup>.

Kenyamanan (*convenience*) mengacu pada kualitas lingkungan fisik dan psikologis di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86,1% pasien menilai kenyamanan sesuai dengan standar. Faktor yang memengaruhi kenyamanan mencakup kebersihan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, keteraturan fasilitas, ketersediaan peralatan medis, serta penampilan profesional petugas. Lingkungan yang nyaman memberikan efek psikologis positif, mengurangi kecemasan pasien, dan meningkatkan persepsi kualitas layanan. Penelitian Assyahra *et al.*,<sup>(10)</sup> Sarata *et al.*,<sup>(17)</sup> dan Maidar & Anwar Arbi<sup>(18)</sup> mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa lingkungan yang nyaman berkontribusi signifikan terhadap persepsi mutu layanan dan pengalaman pasien. Temuan ini juga sejalan dengan Wulandari & Irawan,<sup>(19)</sup> dan Syahna,<sup>(20)</sup> yang menunjukkan bahwa kebersihan, ketertiban, dan fasilitas yang memadai berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Kenyamanan juga mendukung interaksi interpersonal yang lebih efektif antara pasien dan tenaga kesehatan, serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi medis.

Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) mencerminkan efisiensi pelayanan, termasuk kelancaran prosedur, jadwal pemeriksaan, dan minimnya waktu tunggu. Sebanyak 88% pasien menilai layanan tepat waktu, sementara kelompok yang tidak puas mencapai 0%. Layanan yang diberikan sesuai jadwal meningkatkan kepercayaan pasien, meminimalkan frustrasi, dan memperkuat loyalitas terhadap fasilitas kesehatan. Temuan ini sejalan dengan Andriani *et al.*,<sup>(21)</sup> Prihatini *et al.*,<sup>(22)</sup> dan Rini,<sup>(23)</sup> yang menekankan bahwa pelayanan cepat, tepat, dan sesuai jadwal secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini juga konsisten dengan Budiman *et al.*,<sup>(14)</sup> Cynthia Silsilia Tailaso<sup>(24)</sup>, dan Ginting & Gultom<sup>(8)</sup> yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Optimalisasi manajemen antrian dan penjadwalan yang terstruktur menjadi kunci dalam mempertahankan dimensi ini, sementara penggunaan teknologi informasi dapat mendukung pemantauan waktu layanan secara real-time.

Secara keseluruhan, keempat dimensi mutu pelayanan saling berinteraksi untuk membentuk pengalaman pasien yang holistik. Ketersediaan dan ketanggapan berfokus pada aspek interpersonal, sedangkan kenyamanan dan ketepatan waktu menekankan faktor lingkungan dan prosedural. Sinergi antar-dimensi ini menciptakan persepsi mutu yang utuh, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas harus bersifat integratif, mencakup penguatan kapasitas tenaga kesehatan, efisiensi prosedur, peningkatan fasilitas, dan manajemen waktu yang efektif.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya Puskesmas untuk menjaga dan meningkatkan ketersediaan tenaga kesehatan, mengoptimalkan responsivitas petugas, memperhatikan kenyamanan lingkungan fisik dan psikologis, serta memastikan ketepatan waktu layanan. Strategi ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer, mendukung program promotif dan preventif, serta meningkatkan efektivitas operasional Puskesmas secara keseluruhan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Analisis univariat mengungkapkan bahwa mayoritas responden menilai empat dimensi utama mutu pelayanan, yakni ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) telah terpenuhi. Hasil analisis bivariat memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut memiliki hubungan signifikan dengan

kepuasan pasien ( $p < 0,001$ ). Temuan ini menegaskan konsep bahwa kepuasan pasien merupakan hasil interaksi kompleks antara kualitas layanan, pengalaman langsung, dan persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga kesehatan. Penelitian-penelitian di Puskesmas lain di Indonesia seperti di Padang Bulan dan Unit Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang juga melaporkan korelasi bermakna antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan, yang memperkuat temuan penelitian ini<sup>(4),(25)</sup>.

Secara keseluruhan, mutu pelayanan yang sesuai dengan standar meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara substansial. Responden yang menilai mutu pelayanan secara keseluruhan sesuai menunjukkan tingkat kepuasan hingga 97,4%, sedangkan kelompok yang menilai tidak sesuai hanya mencapai 16,7%. Hal ini konsisten dengan teori kepuasan pelanggan dari Claes Fornell yang menekankan bahwa kualitas layanan yang unggul secara langsung memengaruhi persepsi kepuasan pengguna. Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan, loyalitas, dan keterlibatan pasien dalam pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan.

## Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Analisis terhadap empat dimensi utama mutu pelayanan, yakni ketersediaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) menunjukkan bahwa seluruh dimensi tersebut berkontribusi positif dan signifikan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Responden yang menilai mutu pelayanan sesuai standar menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam pengalaman pasien.

Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan yang holistik, yang mencakup penguatan kapasitas tenaga kesehatan, peningkatan interaksi interpersonal, optimalisasi lingkungan fisik, serta manajemen waktu yang efektif, akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Penelitian ini memperluas pemahaman terkait hubungan multidimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sekaligus mengisi kekosongan literatur sebelumnya yang belum menilai keterkaitan keempat dimensi secara simultan di Puskesmas tingkat pertama.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi bagi pengelola Puskesmas untuk mengimplementasikan perbaikan berkelanjutan pada setiap dimensi mutu layanan. Peningkatan ketersediaan dan ketanggapan tenaga kesehatan, pengelolaan lingkungan yang nyaman dan tertata, serta penjaminan ketepatan waktu pelayanan dapat menjadi fokus strategi manajerial untuk meningkatkan kualitas pengalaman pasien. Penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti aspek psikososial, komunikasi digital, atau pengaruh budaya organisasi terhadap mutu pelayanan. Selain itu, pengembangan model prediktif berbasis multidimensi pelayanan dapat membantu manajer Puskesmas merancang intervensi berbasis bukti untuk meningkatkan efektivitas layanan secara berkelanjutan.

## Daftar Pustaka

1. Hasmirah H, Suhadi S, Yuniar N. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi responsiveness dan reliability dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Lepo-Lepo tahun 2021. J Kendari Kesehat Masy. 2023;2:126–34.
2. Agustin SP, Trigono A. Hubungan pelayanan kesehatan medis dan administratif dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati. 2023;9.
3. Adriansa MR, Sudirman S, Anzar M. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat. 2024;7:2836–45.

4. Nopriwan N, Arso SP, Nurjazuli N. Analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan unit kedokteran nuklir instalasi radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. *J Manaj Kesehat Indones.* 2022;10:115–24.
5. Fathillah MI. The effect of service quality and price perception on patient loyalty mediated by patient satisfaction. *Int J Soc Serv Res.* 2023;3:669–79.
6. Velanda, Sutinbuk D, Wahab S. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. 2023;8:493–9.
7. Yunestri Mukti W, Hamzah A, Nyorong M. Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *J AKK.* 2025;2:35–41.
8. Ginting RF, Gultom RWW. Hubungan kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Mitra Sejati Medan tahun 2024. 2025;3:1–13.
9. Febrianti R, Sety LOM, Hartoyo AM. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.* *J Adm Kebijak Kesehat.* 2024;5:238–47.
10. Assyahra S, Multazam AM, Amelia AR. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap RSUD Batara Guru. *Wind Public Health J.* 2025;6:184–95.
11. Astuti AP, Suhenda A, Studi P, et al. Kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis RSU X. 2024;5:194–200.
12. Zerri A, Rustandi H, Nuh YH. Hubungan dimensi kualitas pelayanan tenaga kesehatan di unit gawat darurat terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau. 2023.
13. Hariyanto S, Pertiwi DH, Kurniawati. Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar. *J Keperawatan Muhammadiyah.* 2024;9:155–61.
14. Budiman MEA, Mardijanto S, Astutik EE. Hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan mutu pelayanan keperawatan di klinik Kabupaten Jember. *J Ris Manaj Bisnis.* 2021;15:73.
15. Mauliyana A, Rizal NA. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. *Miracle J Public Health.* 2021;4:113–22.
16. Lis A, Gandini A, Setiani D. The relationship between service response time and waiting time for transfer of IGD patients to inpatients with patient satisfaction. 2023;2:181–92.
17. Sarata MIM, Kenjam Y, Yuliana Radja Riwu. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. *SEHATMAS J Ilm Kesehat Masy.* 2023;2:456–67.
18. Maidar, Anwar Arbi SNH. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022. *J Health Med Sci.* 2022;2:93–105.
19. Wulandari S, Irawan T. Pengaruh efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bantarbolang. 2024;11:154–65.
20. Syahna NF. Gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat; 2024.
21. Andriani D, Safariyah E, Basri B. Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *J Public Health Innov.* 2023;4:77–83.
22. Prihatini RP, Suprapto SI, Wardani R. Analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. *JIRK J Innov Res Knowl.* 2024;4:1993–2002.
23. Rini R. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan Poli Gigi di Rumah Sakit UNS. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2020.
24. Tailaso CS. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. 2020;7:1–10.
25. Malau PKM, Sigalingging VY, Derang I. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan. *J Kesehatan dr Soebandi.* 2020:158–63.