



## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO SULAWESI SELATAN**

**Mutmainnah<sup>1</sup>, Farida Yuliaty<sup>2</sup>, Taufan Nugroho<sup>3</sup>, Kosasih<sup>4</sup>, Ayu Laili Rahmiyati<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Magister Manajemen, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sangga Buana  
mutmainnahxiiipapplus@gmail.com, farida.yuliaty@usbypkp.ac.id, ibr\_nug@yahoo.co.id,  
kosasih@usbypkp.ac.id, ayunashihin2@gmail.com

---

### **Abstrak**

Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya kualitas pelayanan kesehatan sebagai faktor penentu kepuasan pasien, terutama pada fasilitas layanan primer seperti Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggungan, jaminan, dan empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Rumbia serta menganalisis pengaruh masing-masing dimensi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 14.211 pasien, dengan sampel 99 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, didukung uji simultan (F-test), uji parsial (t-test), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggungan, dan jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan empati berpengaruh negatif namun signifikan. Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sangat kuat dengan nilai R Square sebesar 0,908, yang berarti 90,8% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Saran penelitian ini adalah agar pihak UPT Puskesmas Rumbia terus meningkatkan standar kualitas pelayanan, terutama dalam aspek empati yang masih menunjukkan pengaruh negatif, dengan memperkuat komunikasi interpersonal, kepekaan emosional, dan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien.

**Kata Kunci:** *Faktor-Faktor, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

### **Abstract**

*The background of this study stems from the importance of health service quality as a key determinant of patient satisfaction, particularly in primary healthcare facilities such as community health centers. Patient satisfaction is strongly influenced by perceptions of service quality dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study is to examine the level of service quality at UPT Puskesmas Rumbia and to analyze the influence of each dimension, both partially and simultaneously, on patient satisfaction. This research employed a descriptive quantitative method. The study population consisted of 14,211 patients, with a sample of 99 respondents determined using the Slovin formula and purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires, in-depth interviews, and direct observations, then analyzed using validity and reliability tests, as well as classical assumption tests. Multiple linear regression analysis was applied, supported by simultaneous testing (F-test), partial testing (t-test), and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results indicate that the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, and assurance have a significant positive effect on patient satisfaction, while empathy has a significant negative effect. Simultaneously, all five service quality dimensions have a very strong influence, with an R Square value of 0.908, meaning that 90.8% of the variation in patient satisfaction is explained by service quality. The study suggests that UPT Puskesmas Rumbia should continue improving service quality standards, particularly in the aspect of empathy, which showed a negative effect. Enhancing interpersonal communication, emotional sensitivity, and attention to patients' individual needs is essential to strengthen overall patient satisfaction.*

**Keywords:** *Factors, Service Quality, Patient Satisfaction*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

---

\* Corresponding author :

Address : Universitas Sangga Buana

Email : mutmainnahxiiipapplus@gmail.com

Phone : -

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penentu utama dalam mencapai kepuasan pasien, terutama di fasilitas kesehatan dasar seperti Puskesmas. Sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan Indonesia, Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan masih dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, serta efektivitas manajemen pelayanan.

Puskesmas yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan primer, diharapkan mampu memberikan layanan yang holistik, mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif (Amin dkk., 2024). Namun, kenyataannya, banyak Puskesmas masih menghadapi kendala dalam memenuhi standar pelayanan yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Tenaga kesehatan yang kurang memadai seringkali menyebabkan beban kerja yang tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan (Sumiarsih & Nurlinawati, 2019). Selain itu, infrastruktur yang kurang memadai, seperti ruangan yang sempit, peralatan medis yang terbatas, dan fasilitas pendukung yang tidak lengkap, juga menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Efektivitas manajemen pelayanan juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kualitas layanan di Puskesmas. Manajemen yang baik meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan. Namun, seringkali ditemukan bahwa manajemen di Puskesmas belum berjalan secara optimal, baik karena kurangnya pelatihan manajerial bagi pimpinan Puskesmas maupun karena sistem monitoring dan evaluasi yang belum efektif. Hal ini menyebabkan kurangnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan sumber daya, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan (Solikhin & Lailiyah, 2024).

Dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan upaya yang komprehensif dan terintegrasi. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, perbaikan infrastruktur, serta penguatan sistem manajemen pelayanan menjadi langkah-langkah strategis yang harus dilakukan. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap pelayanan Puskesmas juga dapat menjadi faktor pendorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu kualitas pelayanan dapat terwujud melalui penetapan dan pengendalian karakteristik mutu layanan. Karakteristik ini mencerminkan ciri khas pelayanan yang dapat dikenali serta dibutuhkan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Aspek-aspek tersebut dapat mencakup faktor psikologis, ketepatan waktu, etika, dan pemanfaatan teknologi. Untuk meningkatkan

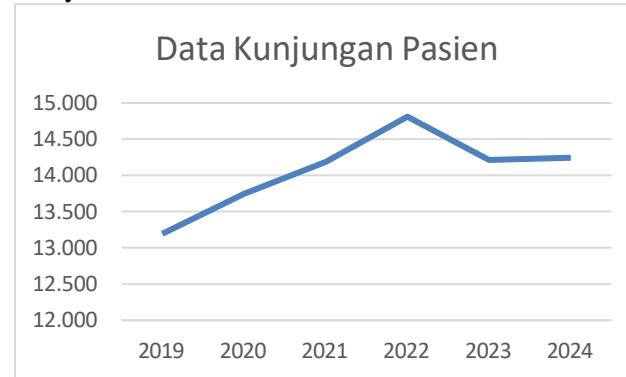
kualitas layanan, perusahaan juga perlu memperkuat komitmen, kesadaran, serta keterampilan karyawan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah baik, namun jika pelaksana dan peralatan yang digunakan tidak dioperasikan dengan benar, maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan tercapai (Firdaus & Dewi, 2015).

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, keramahan tenaga medis, keakuratan diagnosis dan pengobatan, kebersihan fasilitas, serta kenyamanan selama proses perawatan. Ketika pasien menerima layanan yang sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi mereka, tingkat kepuasan pun meningkat (Harini dkk., 2023).

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang yang timbul dari perbandingan antara pengalaman seseorang terhadap suatu aktivitas atau produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan tercapai apabila harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dalam jangka panjang, kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap loyalitas serta profitabilitas perusahaan yang optimal (Adhari, 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, puskesmas perlu menerapkan sistem pengukuran kepuasan pasien guna memahami kebutuhan serta harapan mereka. Mengingat bahwa harapan pasien menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas layanan, evaluasi yang objektif dan akurat terhadap tingkat kepuasan dapat membantu puskesmas dalam merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif.

Sebagai pusat layanan kesehatan, puskesmas memiliki dua fungsi utama, yaitu pelayanan publik dan pelayanan klinis atau medis. Kualitas pelayanan di puskesmas dapat diukur melalui persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Persepsi ini menjadi dasar bagi pasien dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. UPT Puskesmas Rumbia, yang berlokasi di Kabupaten Jeneponto, merupakan salah satu puskesmas yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut.



Gambar 1 Data Kunjungan Pasien Tahun 2019-2024

Grafik diatas menunjukkan tren peningkatan kunjungan pasien di UPT Puskesmas Rumbia dari tahun 2019 sampai 2024. Namun, meningkatnya jumlah kunjungan pasien ini tidak selalu diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Masih

ditemukan berbagai permasalahan, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan tenaga medis, dan kurangnya fasilitas penunjang yang memadai.

Fenomena yang sering muncul di UPT Puskesmas Rumbia mencakup beberapa masalah utama, seperti lamanya waktu tunggu pasien, kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien, serta keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Berdasarkan survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh pihak UPT Puskesmas Rumbia, sekitar 35% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam kajian pelayanan pendaftaran, responden memberikan saran untuk menjaga senyum, sapa dan salam. Pada kajian penyampaian informasi responden memberikan keterangan agar lebih banyak informasi tentang pelayanan, sehingga jam pelayanan ataupun alur pendaftaran dapat dipahami dengan mudah oleh pihak pasien.

Berdasarkan fenomena diatas untuk dapat memahami lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Penelitian oleh (Saputra & Yulfiswandi, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Selain itu, studi oleh (Prihatini, 2024) mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien, serta ketersediaan fasilitas yang memadai, berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Menurut (Suryani, 2015) kualitas pelayanan di puskesmas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek komunikasi dan fasilitas, yang sering menjadi sumber ketidakpuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas masih menghadapi tantangan yang memerlukan solusi berbasis data dan inovasi kebijakan yang lebih baik. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, faktor-faktor kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Rumbia masih sangat terbatas. Secara komprehensif mengaitkan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas tersebut. Ketiga, penelitian sebelumnya cenderung mengabaikan konteks lokal dan tantangan spesifik yang dihadapi oleh puskesmas di daerah pedesaan atau semi-pedesaan, seperti keterbatasan sumber daya dan infrastruktur.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan fokus pada analisis faktor-faktor kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rumbia. Studi ini akan berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta bagaimana dimensi-dimensi tersebut memengaruhi kepuasan pasien. Keandalan mengacu pada kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat, sementara daya tanggap berkaitan dengan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien. Jaminan mencakup kompetensi dan sikap petugas yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien, sedangkan

empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi pasien. Terakhir, bukti fisik meliputi fasilitas dan lingkungan fisik puskesmas yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Dengan menganalisis faktor-faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Rumbia, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di puskesmas, khususnya di daerah dengan karakteristik serupa. Diharapkan, temuan dalam penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dan manajemen puskesmas dalam merancang strategi peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berbasis kebutuhan masyarakat

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kondisi pelayanan kesehatan yang sedang berlangsung. Melalui pendekatan deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, efektivitas program kesehatan, kepuasan pasien, serta tantangan yang dihadapi fasilitas kesehatan. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pasien UPT Puskesmas Rumbia dengan jumlah 14.211 orang. Karena jumlah populasi cukup besar, maka digunakan pengambilan sampel dengan rumus Slovin menggunakan margin of error 10%, sehingga diperoleh 99 responden sebagai sampel penelitian. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian, yakni pasien yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan Puskesmas. Dengan demikian, sampel ini diharapkan mampu mewakili populasi dan memberikan informasi yang mendalam terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu survei kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi langsung. Survei kuesioner diberikan kepada pasien untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan skala Likert. Wawancara mendalam dilakukan dengan tenaga kesehatan guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan serta tantangan yang dihadapi. Sementara itu, observasi langsung dilakukan untuk melihat secara nyata proses pelayanan, interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, serta kondisi fasilitas yang tersedia. Kombinasi ketiga teknik ini memberikan data yang

valid, reliabel, dan menyeluruh bagi penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap agar hasil yang diperoleh valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pertama, dilakukan uji instrumen penelitian melalui uji validitas menggunakan korelasi product moment dengan bantuan SPSS, serta uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan reliabel jika nilai alpha lebih dari 0,6. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas dengan scatter plot untuk memastikan data memenuhi syarat analisis regresi.

Setelah itu, dilakukan analisis deskriptif dengan pembobotan jawaban responden berdasarkan skala Likert untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Data ordinal kemudian dikonversi menjadi data interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI) agar dapat diolah lebih lanjut. Analisis utama dilakukan dengan regresi linier berganda, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien.

Untuk pengujian hipotesis, digunakan uji simultan (F-test) untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, serta uji parsial (t-test) untuk melihat kontribusi masing-masing variabel independen. Selain itu, dihitung juga koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variasi kepuasan pasien. Dengan rangkaian analisis ini, penelitian mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rumbia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		standardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std.	1,37523350
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,042
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan hasil uji normalitas yang ditampilkan pada Tabel 1 menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari nilai kritis 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data residual tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data

dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi dan model regresi layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

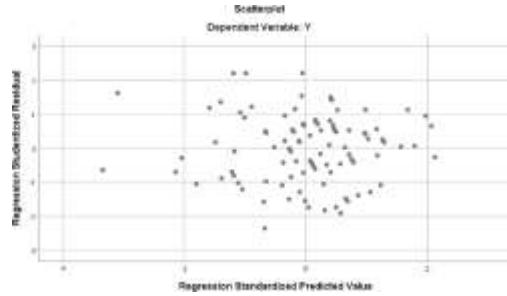
### Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	,223	4,484
X2	,338	2,961
X3	,531	1,884
X4	,477	2,095
X5	,147	6,808

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 2 diketahui bahwa nilai Tolerance untuk seluruh variabel independen berada di atas 0,10, dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) berada di bawah 10. Sehingga tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yang serius. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini, sehingga model regresi dapat digunakan secara valid untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode **scatterplot** antara nilai *Regression Standardized Predicted Value* dengan *Regression Standardized Residual*. Berdasarkan hasil scatterplot, dapat diamati bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, baik menyebar melebar maupun menyempit di sepanjang sumbu X. Sebaliknya, titik-titik residual terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol.

Pola penyebaran seperti ini mengindikasikan bahwa varian residual bersifat konstan, atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi klasik mengenai homoskedastisitas terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik dalam memprediksi kepuasan pasien berdasarkan variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk menguji dan mengukur sejauh mana variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, regresi linier berganda diterapkan untuk mengevaluasi pengaruh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan

pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Rumbia.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	standardized Coefficients		Beta
	B	Std. Error	
1 (Constant)	-1,460	1,086	
X1	,721	,081	,590
X2	,730	,091	,436
X3	,405	,079	,222
X4	,660	,081	,369
X5	-,455	,136	-,275

Berdasarkan Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, didapatkan model regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,460 + 0,721 X1 + 0,730 X2 + 0,405 X3 + 0,660 X4 - 0,455 X5$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan hubungan antara lima aspek kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Koefisien regresi menunjukkan arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Nilai konstanta (intersep) sebesar -1,460 mengindikasikan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka tingkat kepuasan pasien secara teori berada pada -1,460. Meskipun dalam kenyataannya hal ini tidak mungkin (karena semua dimensi pelayanan tidak mungkin nol), nilai ini tetap penting secara statistik sebagai titik awal perhitungan model.

Koefisien positif sebesar 0,721 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam persepsi pasien terhadap bukti fisik (misalnya kondisi fasilitas, kebersihan, peralatan medis, dan penampilan staf) akan meningkatkan skor kepuasan pasien sebesar 0,721 poin, dengan asumsi variabel lain tetap. Ini menegaskan bahwa keberadaan fasilitas fisik yang memadai sangat penting dalam membangun persepsi positif terhadap pelayanan dan berdampak langsung pada kepuasan pasien.

Koefisien ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan misalnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai janji memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien dalam model ini. Setiap peningkatan satu satuan dalam persepsi keandalan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,730 poin. Artinya, pasien sangat menghargai konsistensi dan ketepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

Daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan pasien juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, meskipun dengan koefisien yang lebih kecil yaitu 0,405. Artinya, peningkatan satu unit dalam persepsi responsivitas petugas (misalnya kecepatan dalam melayani, kesigapan dalam membantu) akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,405 poin. Meskipun kontribusinya tidak sebesar keandalan atau bukti fisik, daya tanggap tetap merupakan aspek penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang baik.

Koefisien ini mengindikasikan bahwa unsur jaminan yang mencakup kompetensi petugas, keamanan pelayanan, dan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis memberikan pengaruh

positif yang cukup besar terhadap kepuasan pasien. Setiap peningkatan satu unit dalam variabel jaminan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,660 poin. Ini menunjukkan bahwa rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga medis merupakan faktor yang krusial dalam menciptakan kepuasan.

Berbeda dari variabel lainnya, empati justru menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,455. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi terhadap empati justru menurunkan kepuasan pasien. Secara teoritis, hasil ini cukup kontradiktif karena empati biasanya merupakan faktor positif dalam pelayanan. Ada beberapa kemungkinan penyebab dari hasil ini: bisa jadi pasien menilai empati yang diberikan tidak tulus, berlebihan, atau tidak diikuti oleh tindakan nyata yang memuaskan. Kemungkinan lainnya adalah variabel empati dalam kuesioner tidak dipersepsikan secara konsisten oleh responden, atau terjadi multikolinearitas antar variabel yang memengaruhi interpretasi. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi mendalam baik terhadap instrumen pengukuran maupun persepsi responden terhadap aspek empati ini.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis terbagi menjadi uji t dan uji F, yang masing-masing digunakan untuk menguji hipotesis statistik yang berbeda. Uji t digunakan untuk pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independent terhadap variabel dependent. Berikut merupakan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini: Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Sig. . .
	Unstandardi zed Coefficients	Standardi zed Coefficien ts	B	Std. Error	
1 (Consta nt)	-1,460	1,086			,18
X1	,721	,081	,590	1,34	,2
X2	,730	,091	,436	1,5	
X3	,405	,079	,222	8,86	,00
X4	,660	,081	,369	8,05	,00
X5	-,455	,136	-,275	5,13	,00
				3,35	,00
					,5

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang ditampilkan dalam Tabel 4, seluruh variabel independen dalam model regresi linier berganda menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) yang lebih kecil dari 0,05, yang menandakan bahwa kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Variabel X1 Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti bahwa kualitas sarana dan

prasaranan fisik, seperti kebersihan ruang tunggu, kenyamanan fasilitas, dan kerapihan penampilan petugas, secara signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat memperhatikan aspek fisik sebagai indikator utama dalam menilai mutu layanan kesehatan.

Selanjutnya, variabel X2 Keandalan (*Reliability*) juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang mengindikasikan bahwa keandalan petugas dalam memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu memiliki pengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika layanan diberikan secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Variabel X3 Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai signifikansi 0,000 menguatkan bahwa kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons keluhan atau kebutuhan pasien sangat penting dalam membentuk pengalaman positif pasien selama menerima layanan kesehatan.

Variabel X4 Jaminan (*Assurance*) pun tidak kalah penting, dengan nilai signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa aspek jaminan seperti pengetahuan, kemampuan, sopan santun, serta kepercayaan yang diberikan oleh petugas kesehatan berperan besar dalam membangun rasa aman dan nyaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Menariknya, variabel X5 Empati (*Empathy*) juga memiliki nilai signifikansi yang masih di bawah 0,05, yaitu 0,001, yang berarti bahwa perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi individual pasien juga signifikan memengaruhi kepuasan, meskipun nilai koefisien regresinya negatif, yang menandakan arah pengaruhnya perlu dikaji lebih lanjut mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa empati petugas belum sepenuhnya sesuai ekspektasi.

Secara keseluruhan, hasil uji parsial ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang diukur melalui pendekatan SERVQUAL yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Temuan ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam mengukur dan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

Model	ANOVA <sup>a</sup>					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regressio n	1831,76	5	366,35	183,82	,000	
		7		3	5	b
Residual	185,344	9	1,993			
		3				
Total	2017,11	9				
		18				

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) yang ditampilkan pada Tabel 5 diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama, variabel-variabel independen yang terdiri dari X1 (Bukti Fisik), X2 (Keandalan), X3 (Daya Tanggap), X4 (Jaminan), dan X5 (Empati) memiliki pengaruh yang signifikan secara

statistik terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien.

Implikasi dari hasil ini adalah pentingnya pengelolaan kualitas layanan secara menyeluruh dan terintegrasi, karena setiap aspek pelayanan, baik secara fisik maupun non-fisik, memiliki kontribusi terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara holistik untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

### Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi

*Model Summary*<sup>b</sup>

		R	Adjusted R Square	Error of the Estimate	Std.
Model	R				

1 ,953<sup>a</sup> ,908 ,903 1,41172

Berdasarkan hasil *output Model Summary*, nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,908 menunjukkan bahwa 90,8% variasi yang terjadi pada variabel dependen (Kepuasan Pasien) dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen, yaitu Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5). Sementara itu, sisanya sebesar 9,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,903 mengindikasikan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah prediktor dalam model, kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen tetap tinggi dan kuat. Hal ini memperkuat validitas model karena menunjukkan bahwa tidak terjadi overfitting meskipun terdapat lima variabel prediktor. Dengan demikian, model regresi linier berganda yang dibangun dalam penelitian ini memiliki daya jelaskan yang sangat kuat dan relevan secara statistik untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

### Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rumbia

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, dimensi bukti fisik (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,721 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari batas probabilitas 0,05, yang menunjukkan bahwa pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien adalah signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik memberikan kontribusi positif dan nyata terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rumbia.

Secara interpretatif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas bukti fisik yang dirasakan pasien yang meliputi kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan medis, penampilan petugas kesehatan, serta ketersediaan fasilitas pendukung maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan puskesmas. Koefisien positif sebesar 0,721 menandakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada kualitas bukti fisik, akan meningkatkan skor kepuasan pasien sebesar 0,721 satuan.

Temuan ini sejalan dengan teori Servqual dari (Zeithaml dkk., 1996) yang menyebutkan

bahwa bukti fisik merupakan salah satu aspek terpenting dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, khususnya dalam sektor jasa seperti layanan kesehatan. Penampilan fisik yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga membentuk kesan profesional dan kredibel terhadap institusi pelayanan.

Menurut (Tjiptono, 2011) kualitas fisik dari fasilitas pelayanan kesehatan berperan besar dalam menciptakan persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Fasilitas yang bersih, rapi, dan modern dapat menjadi simbol kualitas dan kepercayaan. Hasil ini juga selaras dengan studi oleh (Kismanto & Murtopo, 2023) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan di RSUD Karanganyar dan menemukan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan bobot yang tinggi dibandingkan dimensi lain. Hal serupa juga ditunjukkan dalam penelitian oleh (Yuliani dkk., 2022) yang menyatakan bahwa aspek fisik pelayanan seperti fasilitas dan penampilan staf sangat berperan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Di UPT Puskesmas Rumbia, skor total untuk dimensi bukti fisik sebesar 1.475 dari 1.980 mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap aspek ini cukup baik. Namun demikian, indikator terkait kondisi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan toilet masih memiliki skor yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Artinya, walaupun secara umum dinilai baik, pembenahan fasilitas fisik terutama dalam hal kenyamanan dan kebersihan fasilitas pendukung masih dapat menjadi area prioritas untuk ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa bukti fisik merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pasien dan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu layanan di UPT Puskesmas Rumbia. Oleh karena itu, pihak pengelola puskesmas perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap kualitas fisik lingkungan dan fasilitas guna memperkuat pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

#### **Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rumbia**

Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,730 dengan nilai signifikansi 0,000, yang berarti secara statistik keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keandalan yang dimiliki pasien terhadap pelayanan Puskesmas Rumbia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Keandalan dalam konteks ini mencakup dimensi kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, serta diagnosis dan pengobatan yang akurat. Dengan skor total sebesar 1.516 dari 1.980, dimensi ini termasuk dalam kategori "Puas". Namun demikian, salah satu indikator yaitu keakuratan diagnosis dan pengobatan memiliki skor paling

rendah dibandingkan indikator lain dalam dimensi ini, yaitu 356 dari 495. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keandalan secara umum dinilai baik, namun masih terdapat persepsi keraguan terhadap ketepatan diagnosis yang perlu menjadi perhatian utama pengelola pelayanan.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan oleh (Zeithaml dkk., 1996) reliability atau keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Pelanggan, dalam hal ini pasien, menilai pelayanan kesehatan yang andal sebagai dasar utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka karena menyangkut aspek kesehatan dan keselamatan. (Kotler & Keller, 2016) juga menekankan bahwa pelayanan yang dapat diandalkan berperan penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang, terutama dalam sektor publik dan jasa seperti pelayanan kesehatan. Pelayanan yang tidak konsisten dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Temuan ini juga didukung oleh (Zaimah, 2019) menemukan bahwa keandalan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Cibinong. Dalam penelitiannya, disebutkan bahwa keakuratan diagnosis dan kesesuaian jadwal pelayanan menjadi dua indikator yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Sementara (Tjiptono, 2011) menyatakan bahwa pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi, termasuk ketepatan waktu dan pemberian informasi yang konsisten, memberikan rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Dalam konteks UPT Puskesmas Rumbia, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan bukan hanya terletak pada aspek fisik, tetapi juga pada aspek ketepatan pelayanan yang bersifat teknis dan profesional. Hal ini mencakup sistem penjadwalan layanan, penyesuaian antara kapasitas tenaga medis dan jumlah pasien, serta peningkatan akurasi diagnosis melalui pelatihan dan supervisi berkala.

Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan seharusnya diarahkan pada penguatan aspek keandalan, termasuk standarisasi pelayanan medis, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, serta evaluasi berkala terhadap waktu tunggu dan efektivitas pelayanan. Dengan peningkatan aspek keandalan ini, maka tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan secara signifikan dan berkelanjutan.

#### **Pengaruh Ketanggapan (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rumbia**

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel ketanggapan (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,405 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketanggapan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Rumbia.

Ketanggapan atau responsiveness merupakan dimensi penting dalam pelayanan kesehatan yang

mencerminkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, memberikan bantuan, serta memastikan proses pelayanan berjalan efisien. Dalam penelitian ini, total skor yang dicapai untuk dimensi ketanggapan adalah 1.599 dari 1.980, yang berada dalam kategori "Puas". Namun demikian, salah satu indikator yaitu "petugas kesehatan selalu siap memberikan bantuan kapan saja dibutuhkan" hanya memperoleh skor 364, lebih rendah dibanding indikator lainnya, seperti "proses administrasi berjalan lancar dan efisien" yang memperoleh skor 415. Ini menunjukkan bahwa walaupun secara umum pelayanan dinilai cukup tanggap, masih ada ruang perbaikan dalam aspek kesiapan personal petugas dalam merespon pasien secara langsung.

Berdasarkan teori dari (Zeithaml dkk., 1996) dimensi responsiveness dalam kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana penyedia jasa memberikan pelayanan dengan cepat dan penuh perhatian. Ketanggapan menjadi penting dalam pelayanan kesehatan karena setiap keterlambatan atau ketidaksiapan dapat berdampak langsung pada kondisi dan kenyamanan pasien.

Dari sudut pandang teoritis, (Alim, 2020) menyebutkan bahwa ketanggapan menjadi salah satu indikator paling kritis dalam membentuk citra pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Pasien cenderung merasa puas ketika petugas menunjukkan inisiatif dan proaktif dalam memberikan bantuan, terutama ketika pasien merasa bingung atau kesulitan dalam mengakses layanan.

Menurut Pohan (2002) dalam (Rizal & Jalpi, 2018) menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, terutama pada aspek komunikasi langsung dan waktu tanggap terhadap keluhan. Demikian pula, studi oleh (Nababan dkk., 2020) menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif meningkatkan persepsi positif terhadap fasilitas kesehatan, sekalipun aspek fasilitas fisik belum maksimal.

Dengan mempertimbangkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa UPT Puskesmas Rumbia telah menunjukkan kinerja yang baik dalam dimensi ketanggapan, namun tetap perlu dilakukan penguatan sistem dan manajemen pelayanan yang mampu memastikan kesiapan seluruh petugas dalam menangani setiap kebutuhan pasien secara cepat dan ramah. Hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan pelatihan soft skills, penambahan petugas frontliner, serta penerapan sistem pelayanan berbasis antrean digital yang lebih transparan dan efisien.

### **Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rumbia**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel jaminan (X4) memiliki koefisien regresi sebesar 0,660 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dan pengaruhnya bersifat positif. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi pasien terhadap aspek jaminan dalam pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang

dirasakannya.

Jaminan atau assurance dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana penyedia jasa dapat memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi dalam melayani pasien. Jaminan mencakup sikap sopan, keramahan, kompetensi tenaga medis, serta kejelasan informasi yang disampaikan kepada pasien.

Dalam penelitian ini, skor total dimensi jaminan adalah 1.525 dari skor maksimum 1.980, yang termasuk dalam kategori "Puas". Skor tertinggi berasal dari indikator kompetensi dan keahlian petugas kesehatan sebesar 405, sementara skor terendah diperoleh dari indikator jaminan keamanan dan kenyamanan pasien sebesar 349. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pasien merasa cukup percaya terhadap kemampuan tenaga kesehatan, masih ada kekhawatiran atau ketidaknyamanan dalam aspek keamanan dan kenyamanan selama proses pelayanan.

Secara teoritis, (Zeithaml dkk., 1996) menempatkan assurance sebagai salah satu dari lima dimensi utama dalam model SERVQUAL. Dimensi ini menggambarkan sejauh mana pelanggan merasa yakin terhadap penyedia jasa dalam aspek keahlian, komunikasi, serta kemampuan menjamin keselamatan pengguna layanan. Sementara itu, (Kotler & Keller, 2016) menyebutkan bahwa dalam layanan publik seperti fasilitas kesehatan, jaminan merupakan kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pelanggan (dalam hal ini pasien).

Hasil penelitian ini didukung oleh (Baan dkk., 2020) yang menyatakan bahwa jaminan dari tenaga medis, terutama dalam hal komunikasi yang jelas dan pelayanan yang santun, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas. Pasien cenderung merasa puas ketika mereka memperoleh informasi medis yang transparan dan merasa dihargai sebagai individu, bukan hanya sebagai objek pelayanan. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Yuliani dkk., 2022) yang menyatakan bahwa tingkat jaminan yang tinggi akan mendorong kepercayaan dan meningkatkan loyalitas pasien.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa Puskesmas Rumbia telah menunjukkan performa baik dalam aspek jaminan, namun perlu ditingkatkan khususnya pada kenyamanan fisik dan rasa aman pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan berkelanjutan kepada petugas mengenai etika pelayanan, penguatan SOP keamanan pasien, dan peningkatan komunikasi interpersonal antara tenaga medis dan pasien. Dengan memperkuat aspek jaminan, Puskesmas tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan saat ini, tetapi juga membangun fondasi kepercayaan yang lebih kuat terhadap pelayanan kesehatan publik di masa depan.

### **Pengaruh Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rumbia**

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel empati (X5) memiliki koefisien regresi sebesar -0,455 dengan nilai

signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi ini berada di bawah tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun arah pengaruhnya negatif. Artinya, peningkatan empati dalam bentuk yang saat ini ada justru berbanding terbalik terhadap tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini cukup menarik karena berbeda dari teori dan kecenderungan umum, di mana empati justru dianggap sebagai salah satu faktor kunci yang meningkatkan kepuasan pengguna layanan, khususnya dalam bidang kesehatan. Empati merupakan kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan harapan pasien secara personal dan manusiawi. Dimensi ini mencerminkan aspek humanistik dalam pelayanan, yang meliputi perhatian, kepedulian, serta interaksi interpersonal yang hangat.

Dalam penelitian ini, nilai empati memperoleh skor 1.513 dari 1.980, yang dikategorikan sebagai "Puas". Skor tertinggi diperoleh pada indikator sikap peduli petugas terhadap kebutuhan pasien sebesar 390, sementara skor terendah terdapat pada indikator kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan pasien, yaitu sebesar 370. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pasien menilai empati cukup baik, masih terdapat ketimpangan dalam konsistensi penerapan empati, khususnya pada interaksi langsung.

Temuan ini sejalan dengan kajian (Zeithaml dkk., 1996) dalam SERVQUAL, di mana empati diartikan sebagai perhatian individu dan pemberian layanan yang bersifat personal kepada konsumen. Dalam konteks pelayanan kesehatan, (Kotler & Keller, 2016) juga menekankan pentingnya dimensi empati dalam membangun hubungan emosional antara penyedia layanan dan pasien. Ketika pasien merasa didengar, dimengerti, dan dihargai, mereka akan lebih mudah merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Namun, hasil regresi negatif dalam penelitian ini mungkin mencerminkan adanya ekspektasi pasien yang lebih tinggi terhadap aspek empati, yang belum sepenuhnya terpenuhi. (Jacobs dkk., 2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita pada aspek interaksi interpersonal justru dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, meskipun pelayanan teknis sudah berjalan dengan baik. (Zaimah, 2019) juga mengungkap bahwa ketimpangan dalam penyampaian empati, seperti petugas yang kurang ramah atau tidak memberikan perhatian personal yang cukup, dapat memicu penurunan kepuasan secara keseluruhan.

Dengan demikian, meskipun pasien secara umum menyatakan puas terhadap aspek empati, hasil regresi menunjukkan adanya ruang yang perlu diperbaiki. Puskesmas Rumbia perlu memperdalam pelatihan petugas dalam aspek soft skills, seperti komunikasi interpersonal, sensitivitas terhadap emosi pasien, dan kemampuan untuk membangun hubungan personal yang baik. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa empati tidak hanya bersifat prosedural, tetapi benar-benar dirasakan

dan dihargai oleh pasien dalam setiap interaksi pelayanan.

#### **Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Dan Empati (*Empathy*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rumbia**

Hasil uji simultan (uji F) pada model regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, yang berarti bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rumbia.

Selain itu, hasil uji determinasi (Model Summary) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,908, yang mengindikasikan bahwa 90,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh lima variabel independen, yaitu X1 hingga X5. Sisanya, sebesar 9,2%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa model yang digunakan sangat kuat dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat hasil kajian pustaka yang tercantum dalam Bab II, khususnya teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam kerangka SERVQUAL, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut secara sinergis berkontribusi pada pembentukan persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan dan berdampak langsung pada kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan studi yang dilakukan oleh (Faridah dkk., 2020) yang menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Demikian pula, (Diana dkk., 2023) menegaskan bahwa interaksi variabel-variabel tersebut secara bersama-sama menciptakan pengalaman layanan yang utuh bagi pasien.

Dengan demikian, hasil uji simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kepuasan pasien secara optimal, kelima dimensi kualitas pelayanan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus dikelola secara terpadu. UPT Puskesmas Rumbia perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pada setiap aspek pelayanan baik fisik maupun non-fisik untuk memastikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien dan menghasilkan tingkat kepuasan yang maksimal.

Dari hasil ini juga dapat direkomendasikan bahwa dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan, pihak Puskesmas sebaiknya mengadopsi pendekatan holistik yang mencakup peningkatan infrastruktur, pelatihan kompetensi teknis dan interpersonal tenaga kesehatan, serta manajemen pelayanan yang responsif dan berorientasi pada pasien.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rumbia, dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang berarti kualitas fasilitas, lingkungan, serta penampilan petugas berkontribusi besar terhadap pengalaman pasien. Keandalan juga terbukti berpengaruh positif signifikan, menegaskan pentingnya konsistensi layanan, ketepatan waktu, serta akurasi diagnosis dalam meningkatkan kepercayaan pasien. Ketanggapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan efisien turut memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan. Dimensi jaminan, melalui kompetensi, rasa aman, serta komunikasi yang jelas, juga menjadi faktor penting dalam membangun keyakinan pasien terhadap pelayanan. Sementara itu, dimensi empati justru menunjukkan pengaruh negatif meskipun signifikan, yang dapat diartikan bahwa perhatian personal yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien atau bahwa dimensi lain lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan.

Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperkuat dengan nilai R Square sebesar 0,908 yang menunjukkan bahwa 90,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rumbia dan menjadi landasan penting bagi upaya peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1). CV. PenerbitQiara Media.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Z5ZCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA03&dq=Adhari,+I.+Z.+\(2021\).+Kepuasan+Pelanggan+%26+Pencapaian+Brand+Trust+\(Vol.+1\).+&ots=GOV2kCpbys&sig=oAshZ6U6tcw39YDfftmqY5XCM-8](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Z5ZCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA03&dq=Adhari,+I.+Z.+(2021).+Kepuasan+Pelanggan+%26+Pencapaian+Brand+Trust+(Vol.+1).+&ots=GOV2kCpbys&sig=oAshZ6U6tcw39YDfftmqY5XCM-8)
- Alim, F. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar di PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Rayon Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 10(1), 30–54.  
<https://doi.org/10.71127/2722-8185.232>
- Amin, M., Irawati, N., & Siagian, Y. (2024). Peningkatan Efisiensi Layanan Puskesmas Melalui Penerapan Sistem Informasi Terpadu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mitra Kreasi Cendekia (MKC)*, 2(1), 84–92.
- Baan, R. R. S., Nuzleha, N., & Ayu, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52.  
<https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). Exploring The Impact of Trust on Customer Loyalty in the Telecommunication Industry. *Journal Of Business Studies And Management*
- Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN.  
<http://repo.stikesmajapahit.ac.id/559/1/ANALISIS%20FAKTOR-FAKTOR%20YANG%20MEMPENGARUHI%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PASIEN.pdf>
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 86–94.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).  
<https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.211>
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Tatura, S. N. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–198.  
<https://doi.org/10.55338/saintek.v4i3.1338>
- Jacobs, S., Hassell, K., Seston, E., Potter, H., & Schafheutle, E. (2013). Identifying and managing performance concerns in community pharmacists in the UK. *Journal of Health Services Research & Policy*, 18(3), 144–150.  
<https://doi.org/10.1177/1355819613476277>
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106–116.  
<https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (6/E). Baski, Essex: Pearson Education Limited.
- Nababan, M. C., 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>
- Prihatini, R. P. (2024). Analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit gatoel mojokerto. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993–2002.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien puskesmas kota banjarmasin. *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.

- Review, 7(1), 139–143.
- Solikhin, S., & Lailiyah, N. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi. Ngaos: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran, 2(2), 80–94.
- Sumiarsih, M., & Nurlinawati, I. (2019). Permasalahan dalam Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Kabupaten/Kota. Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, 3(3), 182–192.
- Suryani, W. (2015). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum Pirngadi Medan. Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis, 4(1), 819–838.
- Tjiptono, F. (2011). Manajemen dan strategi merek (Vol. 5). Andi Offset.  
<https://scholar.google.com/scholar?cluster=998517866824555005&hl=en&oi=scholarr>
- Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. Journal of Health Research Science, 2(02), 134–143.
- Zaimah, Z. (2019). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal Tahun 2018. Scientia Journal, 8(1), 355–368.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60(2), 31–46.  
<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>