



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Muhamad Yunus¹, Menap², Sismulyanto³

^{1,2,3}Universitas Qamarul Huda Badaruddin
enkyunus@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di puskesmas. Faktor-faktor seperti komunikasi petugas kesehatan, persepsi pasien terhadap layanan, dan aksesibilitas pelayanan menjadi tantangan utama di puskesmas Kabupaten Lombok Timur. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian menggunakan desain kuantitatif potong lintang dengan sampel 379 pasien rawat jalan dari 35 puskesmas, dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup komunikasi petugas, persepsi pasien, aksesibilitas layanan, dan kepuasan pasien, dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil univariat menunjukkan 71,5% pasien menilai komunikasi petugas memadai dan 78,9% cukup puas dengan layanan. Analisis bivariat menunjukkan komunikasi petugas, persepsi pasien, dan aksesibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Analisis multivariat menegaskan komunikasi petugas kesehatan sebagai faktor dominan (koefisien = 1,351; $p = 0,002$), diikuti persepsi pasien ($p = 0,002$). Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik dan persepsi positif pasien menjadi kunci utama kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi petugas kesehatan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien di puskesmas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Petugas Kesehatan, Persepsi Pasien, Aksesibilitas Layanan, Puskesmas

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of services at community health centers. Factors such as healthcare staff communication, patients' perceptions of services, and service accessibility remain major challenges in the puskesmas of East Lombok Regency. This study aimed to analyze the relationship between these factors and outpatient satisfaction. A quantitative cross-sectional design was used, with a sample of 379 outpatients from 35 puskesmas, selected randomly. Data were collected using a questionnaire covering staff communication, patient perception, service accessibility, and patient satisfaction, and were analyzed using univariate, bivariate, and multivariate methods. Univariate results showed that 71.5% of patients rated staff communication as adequate, and 78.9% were sufficiently satisfied with the services received. Bivariate analysis revealed that staff communication, patient perception, and service accessibility significantly affected patient satisfaction. Multivariate analysis confirmed that healthcare staff communication was the dominant factor (coefficient = 1.351; $p = 0.002$), followed by patient perception ($p = 0.002$). These findings emphasize that effective communication and positive patient perceptions are key determinants of outpatient satisfaction. Therefore, improving healthcare staff communication skills is a crucial strategy to enhance service quality and patient satisfaction at puskesmas.

Keywords: Patient Satisfaction, Healthcare Staff Communication, Patient Perception, Service Accessibility

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

* Corresponding author :

Address : Turmuzi, Jl. H. Badruddin, Bagu, Praya, Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara 8337

Email : enkyunus@gmail.com

Phone : 087763259000

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti Puskesmas. Sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional, Puskesmas memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Namun, sejumlah tantangan masih dihadapi oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang optimal. Beberapa di antaranya adalah komunikasi petugas kesehatan yang kurang asertif, keterbatasan fasilitas, serta akses layanan yang belum merata dan efisien (Afriani et al., 2024).

Studi pendahuluan menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari pasien terkait komunikasi petugas yang dinilai kurang efektif, cenderung otoritatif, dan minim interaksi yang bersifat dua arah. Keterbatasan waktu konsultasi juga memperparah kondisi ini, menyebabkan pasien merasa tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Di samping itu, pasien juga mengeluhkan keterbatasan fasilitas, seperti ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman, serta waktu tunggu yang panjang sebelum mendapatkan pelayanan. Kondisi-kondisi tersebut berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan primer (Duarsa et al., 2022a).

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan turut berkontribusi besar terhadap kepuasan mereka. Faktor-faktor seperti kondisi fisik fasilitas, waktu tunggu, serta kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan aspek penting yang membentuk persepsi tersebut. Persepsi negatif terhadap mutu pelayanan akan menurunkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Larasanty et al., 2019).

Secara nasional, tantangan pelayanan kesehatan primer terutama dirasakan di daerah pedesaan, yang masih menghadapi masalah keterjangkauan dan kualitas layanan akibat minimnya tenaga medis dan infrastruktur yang memadai (Soewondo et al., 2019). Di Provinsi Nusa Tenggara Barat, data menunjukkan bahwa sebanyak 43,16% penduduk mengalami keluhan kesehatan pada tahun 2022. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang enggan berkunjung ke Puskesmas meskipun telah memiliki jaminan kesehatan. Fenomena ini diduga disebabkan oleh persepsi negatif terhadap mutu pelayanan dan terbatasnya akses terhadap jenis dan jumlah pemeriksaan medis yang tersedia.

Di Kabupaten Lombok Timur terdapat 35 Puskesmas yang masing-masing melayani rata-rata 1.000 hingga 1.500 pasien per bulan, atau sekitar 33 hingga 50 kunjungan per hari. Namun, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di unit

rawat jalan, seperti hanya dua dokter umum dan satu hingga dua perawat, berdampak pada kualitas layanan. Hal ini menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama, komunikasi antara petugas dan pasien bersifat satu arah, serta terbatasnya waktu interaksi. Praktik pendelegasian pengobatan kepada tenaga paramedis juga masih sering ditemukan, yang menyebabkan pasien merasa kurang dilibatkan dalam pengambilan keputusan medis (Nurwahyuni et al., 2024).

Selain keterbatasan SDM, kondisi fisik Puskesmas juga menjadi sumber keluhan. Ruang tunggu yang sempit, kurang bersih, serta keterbatasan ketersediaan obat, terutama obat non-generik memperburuk persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan yang diberikan. Walaupun biaya layanan di Puskesmas relatif lebih terjangkau dibandingkan fasilitas kesehatan lain, waktu tunggu yang lama tetap menjadi alasan utama ketidakpuasan pasien (Larasanty et al., 2019). Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mendorong pasien untuk mencari alternatif layanan lain atau bahkan mengobati diri sendiri, yang berdampak negatif terhadap derajat kesehatan masyarakat secara umum.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya perbaikan yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah peningkatan komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien. Pelatihan komunikasi yang lebih empatik dan interaktif berpotensi meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan dan pengambilan keputusan medis, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Younis et al., 2024).

Selain itu, peningkatan fasilitas fisik seperti perbaikan ruang tunggu agar lebih nyaman dan bersih, serta penyediaan obat-obatan yang memadai, dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Duarsa et al., 2022a).

Upaya peningkatan aksesibilitas layanan juga perlu dilakukan, misalnya dengan penambahan jumlah tenaga kesehatan serta pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem antrian dan pencatatan medis. Implementasi sistem antrian digital dan aplikasi layanan kesehatan dapat mempercepat proses pelayanan dan memastikan distribusi layanan yang lebih merata di berbagai wilayah (Zhang et al., 2024).

Dengan berbagai strategi tersebut, diharapkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas dapat meningkat. Pada akhirnya, Puskesmas akan kembali menjadi pilihan utama masyarakat sebagai penyedia layanan kesehatan primer yang berkualitas, terjangkau, dan mudah diakses.

Tingginya angka keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas, khususnya terkait komunikasi tenaga kesehatan, waktu

tunggu, dan kondisi fasilitas, menandakan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan dasar dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (Purwiningsih et al. 2023), serta mendorong masyarakat untuk mencari layanan alternatif yang belum tentu lebih efektif atau aman. Dalam konteks Kabupaten Lombok Timur, di mana jumlah kunjungan pasien cukup tinggi namun belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan serta menghambat pencapaian tujuan sistem kesehatan nasional dalam pemerataan akses dan mutu layanan kesehatan primer (Sitepu 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Dengan memahami berbagai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas, khususnya dalam aspek komunikasi interpersonal, ketersediaan tenaga dan fasilitas pelayanan, serta manajemen waktu tunggu. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pemangku kebijakan dalam merancang intervensi berbasis bukti guna memperkuat peran Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan primer yang berkualitas, terjangkau, dan dipercaya oleh masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur, dengan fokus pada komunikasi petugas, persepsi pasien, dan akses layanan. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien rawat jalan di 35 Puskesmas dengan rata-rata kunjungan bulanan 1.000-1.300 pasien, dan sampel ditetapkan sebanyak 379 responden berdasarkan rumus Krejcie dan Morgan dengan kriteria inklusi: bersedia berpartisipasi, mampu membaca dan menulis, serta telah menerima pelayanan medis dalam satu bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan proporsional sampling untuk memastikan representativitas tiap subkelompok populasi. Penelitian dilaksanakan pada Februari-April 2025, karena wilayah ini memiliki volume pasien tinggi, mewakili karakteristik pelayanan primer di pedesaan, dan beberapa Puskesmas telah menerapkan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, memudahkan pengumpulan data. Variabel

penelitian meliputi tiga variabel independen komunikasi petugas, persepsi pasien, dan akses layanan serta variabel dependen kepuasan pasien, diukur melalui indikator spesifik dan skala interval. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dianalisis secara univariat, bivariat dengan uji chi-square, dan multivariat menggunakan regresi logistik untuk menentukan pengaruh simultan dan dominan. Etika penelitian dijaga dengan izin tertulis, penjelasan lengkap kepada partisipan, serta perlindungan privasi dan kerahasiaan data, memastikan penelitian dilaksanakan secara etis dan kredibel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antara komunikasi petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur konsisten dengan penelitian sebelumnya. Duarsa et al. (2022b) menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk komunikasi antara petugas dan pasien, berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan rasa dihargai dan dipahami oleh pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan. Hal ini diperkuat oleh Swiątoniowska-Lonc et al. (2020), yang menegaskan peranan komunikasi efektif dalam meningkatkan keterlibatan pasien selama proses pengobatan. Selain itu, Podder et al. (2024) menyoroti pentingnya komunikasi empatik dalam membangun kepercayaan dan hubungan positif antara pasien dan tenaga kesehatan, yang turut meningkatkan pengalaman pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik saja tidak menjamin kepuasan maksimal. Faktor lain seperti kualitas pelayanan secara menyeluruh, waktu tunggu, fasilitas, dan harapan pasien juga memengaruhi tingkat kepuasan (Anderson & Funnell, 2015; Putra & Hartono, 2020). Komunikasi efektif memang penting untuk membangun kepercayaan, namun aspek lain seperti aksesibilitas, ketepatan waktu, dan kenyamanan layanan juga berperan krusial (Kurniawati et al., 2019).

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara menyeluruh. Peningkatan keterampilan komunikasi petugas tetap menjadi prioritas, tetapi perbaikan aspek lain seperti penanganan keluhan, kebersihan fasilitas, dan efisiensi administrasi tidak boleh diabaikan (Sari & Wibowo, 2021). Pendekatan holistik ini diharapkan dapat memperkuat pengalaman positif pasien sekaligus meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas.

Pelatihan komunikasi efektif yang mengedepankan kejelasan, empati, dan responsivitas sangat penting untuk meningkatkan

kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi kesehatan dan telemedicine juga dapat mendukung komunikasi yang lebih baik (Gonzalez et al., 2020). Teknologi memungkinkan pasien mengakses informasi dan mendapatkan dukungan dengan mudah, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan layanan kesehatan.

Dalam perspektif teori Servqual, komunikasi yang efektif mencerminkan dimensi empathy dan responsiveness. Komunikasi yang jelas dan empatik membuat pasien merasa dihargai, dipahami, dan tidak diabaikan. Responsivitas, yaitu kemampuan petugas merespons cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau keluhan, menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Dimensi assurance, yang meliputi kompetensi, kesopanan, dan kemampuan menyampaikan kepercayaan, juga erat kaitannya dengan kualitas komunikasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik saja tidak cukup untuk mencapai kepuasan maksimal. Dimensi lain seperti tangibles (ketersediaan fasilitas), reliability (keandalan layanan), serta ekspektasi pasien terkait kenyamanan dan kecepatan layanan juga memengaruhi persepsi kualitas. Tanpa sinergi antara aspek komunikasi dan komponen lain, upaya peningkatan mutu layanan tidak akan optimal (Anderson & Funnell, 2015; Putra & Hartono, 2020; Sari & Wibowo, 2021).

Akhirnya, keberhasilan peningkatan kepuasan pasien melalui komunikasi dan aspek lain dari pelayanan kesehatan sangat bergantung pada komitmen manajemen puskesmas dalam menerapkan standar mutu berbasis teori Servqual secara berkelanjutan. Pengukuran rutin terhadap kelima dimensi Servqual harus menjadi indikator utama dalam evaluasi mutu layanan. Dengan demikian, komunikasi petugas kesehatan memang memainkan peranan penting, tetapi kepuasan pasien akan lebih optimal bila seluruh elemen layanan dikelola dengan pendekatan yang terstruktur, terintegrasi, dan berpusat pada kebutuhan serta harapan pasien.

Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien

Persepsi pasien terhadap layanan kesehatan merupakan aspek fundamental yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Camara et al. (2020) menegaskan bahwa interaksi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien berperan signifikan dalam membentuk persepsi positif yang kemudian meningkatkan kepuasan pasien. Di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur, persepsi positif ini tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi yang jelas dan sikap ramah petugas, tetapi juga oleh penjelasan medis yang komprehensif terkait kondisi kesehatan pasien.

Dengan demikian, komunikasi yang berkualitas memperkuat hubungan emosional dan kognitif antara pasien dan tenaga kesehatan, yang berkontribusi pada pengalaman pelayanan yang bermakna.

Lebih jauh, persepsi pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor multidimensional, seperti empati, kepercayaan, dan keterlibatan aktif pasien dalam proses pengambilan keputusan mengenai perawatan mereka. Penelitian oleh Badran et al. (2021) menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan meningkatkan rasa dihargai dan kepercayaan pasien, yang secara langsung meningkatkan kepuasan. Keterlibatan pasien juga meningkatkan rasa memiliki terhadap proses perawatan, sebagaimana diungkapkan McCoy et al. (2018), sehingga pasien merasa lebih bertanggung jawab dan termotivasi dalam menjaga kesehatan mereka. Selain itu, kualitas lingkungan fisik seperti kebersihan fasilitas dan kenyamanan ruang pelayanan turut membentuk persepsi pasien (Septiawan et al., 2023; Dadm et al., 2021).

Sikap ramah petugas dan pengelolaan waktu tunggu juga menjadi faktor penting. Monica et al. (2023) menegaskan bahwa pelayanan yang bersahabat dan waktu tunggu yang efisien meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien, sementara waktu tunggu yang lama menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan (Septiana, 2021). Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang optimal serta pelatihan keterampilan interpersonal bagi petugas sangat penting untuk meningkatkan persepsi dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur (Supranto, 2011).

Komunikasi yang empatik memperkuat kedekatan emosional dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan, sehingga persepsi terhadap mutu layanan menjadi lebih positif (J. S. et al., 2020). Di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur, penguatan kompetensi komunikasi empatik melalui pelatihan rutin dan penerapan standar komunikasi profesional seperti SBAR atau AIDET sangat dianjurkan. Integrasi prinsip komunikasi empatik dalam prosedur operasional standar pelayanan akan meningkatkan kualitas interaksi pasien-petugas secara berkelanjutan. Kejelasan informasi medis juga sangat penting; Yulianto (2021) menekankan bahwa penjelasan yang mudah dipahami terkait diagnosis dan terapi membangun kepercayaan pasien, sementara keterbatasan waktu konsultasi sering menjadi kendala komunikasi efektif.

Secara keseluruhan, persepsi positif pasien terbentuk dari kombinasi pelayanan profesional, komunikasi efektif, kebersihan fasilitas, pengelolaan waktu tunggu yang baik, serta kejelasan informasi medis. Interaksi yang empatik dan informatif meningkatkan rasa dihargai dan kepercayaan pasien, yang kemudian berkontribusi pada kepuasan secara menyeluruh. Dalam teori

Servqual, persepsi pasien merupakan refleksi dari evaluasi terhadap lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi ini membentuk kerangka persepsi pasien terhadap mutu layanan dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan.

Dimensi tangibles, seperti kondisi fasilitas dan perlengkapan medis, memengaruhi persepsi awal pasien dan mencerminkan profesionalisme (Septiawan et al., 2023; Dadm et al., 2021). Dimensi reliability berkaitan dengan keandalan layanan; pelayanan yang tepat waktu dan sesuai standar meningkatkan kepercayaan pasien. Dimensi responsiveness menekankan daya tanggap petugas terhadap pertanyaan dan keluhan, sedangkan assurance mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan rasa aman, kompetensi, dan komunikasi yang meyakinkan. Empathy, sebagai inti interaksi interpersonal, menciptakan rasa perhatian personal dan kepedulian terhadap pasien.

Lebih jauh, teori Servqual mengasumsikan bahwa kepuasan pasien muncul dari kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan. Persepsi yang baik terbentuk ketika pelayanan melebihi atau setara dengan harapan pasien, meliputi pelayanan cepat, informasi jelas, ketersediaan obat, serta sikap ramah petugas. Jika salah satu dimensi gagal misalnya waktu tunggu lama atau informasi medis tidak lengkap maka kesenjangan meningkat, dan kepuasan menurun. Evaluasi dimensi Servqual memungkinkan manajemen Puskesmas mengidentifikasi kelemahan dan merancang strategi peningkatan mutu yang terarah, sehingga kepuasan pasien menjadi bagian dari proses pembelajaran organisasi dan peningkatan berkelanjutan.

Dengan demikian, hubungan antara persepsi dan kepuasan pasien tidak hanya signifikan secara statistik, tetapi juga menunjukkan bahwa teori Servqual dapat menjelaskan secara komprehensif bagaimana persepsi terbentuk dan menghasilkan kepuasan. Penerapan teori ini memungkinkan manajer layanan kesehatan melihat kualitas pelayanan secara holistik, merancang intervensi berbasis data, dan meningkatkan pengalaman pasien secara menyeluruh di fasilitas pelayanan primer seperti Puskesmas Kabupaten Lombok Timur.

Hubungan Akses Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Akses pelayanan merupakan salah satu dimensi penting dalam sistem pelayanan kesehatan primer yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan signifikan antara akses pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur ($\chi^2 = 32,92$; $p = 9,6 \times 10^{-9}$). Kemudahan dan ketersediaan akses berkontribusi nyata terhadap persepsi positif pasien terhadap mutu layanan. Dalam kerangka teori SERVQUAL, akses

terkait dengan dimensi tangibles, responsiveness, dan reliability, mencakup sarana fisik, kecepatan, ketepatan, dan konsistensi petugas dalam memberikan layanan setelah pasien berhasil mengakses fasilitas.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Chang et al. (2020) mengenai efektivitas program Community Health Worker (CHW) dalam menjangkau masyarakat terpencil, yang mampu memperpendek jarak sosial dan geografis antara fasilitas layanan dan komunitas. Namun, hambatan seperti jarak tempuh jauh, keterbatasan transportasi, dan waktu tunggu panjang akibat terbatasnya sumber daya manusia tetap menurunkan persepsi pasien terhadap aksesibilitas (Forbes et al., 2020; Syarifullah et al., 2021; Chen & Cheng, 2023). Beberapa inovasi seperti sistem antrean digital telah diterapkan, namun belum merata dan belum diiringi peningkatan jumlah tenaga medis, sehingga waktu pelayanan masih relatif lama (Monica et al., 2023).

Selain aspek fisik, dimensi reliability dan assurance sangat dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan kualitas proses pelayanan. Ketidaksiapan dalam penyediaan obat, terutama untuk kasus khusus atau kronis, menimbulkan rasa kecewa dan mendorong pasien mencari alternatif di luar Puskesmas (Huang et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa akses fisik saja tidak cukup; proses pelayanan yang efisien, responsif, dan didukung logistik memadai sangat menentukan kepuasan pasien. Studi Chhim et al. (2022) memperkuat bahwa akses mudah dan pelayanan cepat merupakan faktor utama dalam persepsi kualitas layanan, terutama di wilayah pedesaan.

Dimensi empathy juga memengaruhi persepsi pasien terhadap akses, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, pasien dengan keterbatasan fisik atau ekonomi. Petugas yang menunjukkan kepedulian melalui kunjungan rumah atau layanan posyandu terpencil meningkatkan rasa dihargai dan diperhatikan pasien, sehingga kepuasan meningkat. Selain itu, akses kognitif—kemampuan pasien memahami dan memanfaatkan layanan—berperan penting. Komunikasi yang sederhana dan humanis meningkatkan rasa percaya diri dan kenyamanan pasien, serta memperkuat dimensi assurance dalam teori SERVQUAL.

Terakhir, ketimpangan distribusi sumber daya antar Puskesmas memengaruhi persepsi aksesibilitas. Puskesmas di pusat kecamatan memiliki tenaga medis dan sarana lebih lengkap dibanding wilayah pinggiran, yang menimbulkan disparitas mutu layanan dan menurunkan skor reliability dan responsiveness. Keberhasilan peningkatan akses pelayanan bergantung pada pendekatan holistik dan integrasi lintas sektor, termasuk pemerintah daerah, Dinas Kesehatan, dan lembaga desa, dalam menyediakan transportasi, infrastruktur, serta dukungan teknologi digital. Dengan memperkuat dimensi tangibles,

responsiveness, assurance, dan empathy secara terpadu, kepuasan pasien dapat meningkat secara menyeluruh, baik dalam persepsi maupun pengalaman aktual selama mengakses layanan Puskesmas.

Determinan Utama Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi petugas kesehatan merupakan determinan utama yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur. Keterampilan komunikasi menempati posisi paling dominan dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien, menunjukkan bahwa dimensi interpersonal dalam pelayanan, terutama komunikasi, berperan sentral dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Komunikasi terapeutik yang efektif mencakup empati, penjelasan yang jelas, dan interaksi humanistik, yang tidak hanya mempererat hubungan pasien–tenaga kesehatan tetapi juga mendukung edukasi kesehatan dan kepatuhan terhadap rencana pengobatan (Erfiana et al., 2024).

Kondisi ini menjadi lebih relevan karena sebagian besar pasien berasal dari latar belakang pendidikan dan sosial ekonomi yang beragam, sehingga tenaga kesehatan perlu menyampaikan informasi secara komunikatif dan adaptif. Komunikasi empatik terbukti meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien, terutama bagi mereka yang mengalami kondisi emosional berat seperti trauma atau kecemasan (Watts et al., 2021). Selain itu, komunikasi partisipatif yang melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan medis terbukti meningkatkan kepuasan sekaligus kepatuhan terhadap pengobatan (Gessesse et al., 2022).

Keberhasilan komunikasi juga erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan yang dibangun antara pasien dan petugas. Komunikasi yang transparan, jelas, dan berorientasi pada kebutuhan pasien memperkuat rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan, menjadi modal penting untuk menciptakan loyalitas dan persepsi kualitas pelayanan yang tinggi, meskipun terdapat keterbatasan infrastruktur atau waktu tunggu. Pemenuhan ekspektasi pasien melalui komunikasi yang jujur namun empatik juga membantu mencegah kekecewaan dan meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem layanan (Versluijs et al., 2021).

Dari perspektif teori SERVQUAL, komunikasi yang efektif mencerminkan dimensi empathy, assurance, responsiveness, reliability, dan tangibles. Empathy terlihat dari perhatian personal terhadap kebutuhan pasien; assurance melalui rasa aman dan kepercayaan yang diberikan; responsiveness tercermin dari kemampuan petugas merespons pertanyaan atau keluhan secara cepat; reliability melalui konsistensi informasi; dan tangibles melalui dukungan visual serta lingkungan fisik yang mendukung penyampaian pesan. Kelima dimensi

ini saling terkait dan membentuk pengalaman pelayanan yang utuh.

Dengan demikian, komunikasi bukanlah elemen terpisah, melainkan benang merah yang menjembatani seluruh aspek mutu layanan. Peningkatan keterampilan komunikasi terapeutik melalui pelatihan rutin, pendekatan aktif listening, penggunaan bahasa sederhana, serta pemanfaatan media edukatif akan memperkuat semua dimensi SERVQUAL. Strategi ini memastikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dari aspek teknis atau fasilitas, tetapi juga dari interaksi interpersonal yang mendukung pengalaman pasien yang memuaskan secara menyeluruh.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Lombok Timur secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal petugas kesehatan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, dan aksesibilitas layanan. Komunikasi yang efektif, empatik, dan partisipatif menjadi determinan utama, karena tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal tetapi juga meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi dan proses pengobatan, yang tercermin dalam dimensi empathy, assurance, dan responsiveness menurut teori Servqual. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang mencakup profesionalisme, keandalan, dan konsistensi layanan, turut membentuk kepuasan melalui pemenuhan kelima dimensi Servqual: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, akses pelayanan yang memadai, termasuk ketersediaan fasilitas, tenaga medis, dan kesiapan petugas, harus diiringi dengan proses pelayanan yang responsif dan dukungan fasilitas yang memadai agar efektif meningkatkan kepuasan. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien memerlukan pendekatan holistik yang menekankan penguatan komunikasi terapeutik, pelayanan yang responsif, dan keterlibatan aktif pasien dalam pengambilan keputusan, sehingga Puskesmas dapat menyediakan layanan yang berkualitas, berorientasi pada kebutuhan pasien, dan sesuai dengan prinsip teori Servqual..

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, A., Kendre, V., Jadhav, Y., & Tambe, M. (2023). Association between waiting time, service time and patient satisfaction in the out-patient department of a tertiary care hospital in Maharashtra. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 10(8), 2813–2820. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20232370>

- Adhikary, G., Shawon, Md. S. R., Ali, Md. W., Shamsuzzaman, Md., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Uddin, Md. J. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLOS ONE*, 13(5), e0196643.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Afriani, R., Asriwati, A., & Nasution, R. S. (2024). The Effect of Outpatient Health Services on Patient Satisfaction at Puskesmas Indra Jaya, Indra Jaya District, Aceh Jaya Regency. *PROMOTOR*, 7(3), 363–366.
<https://doi.org/10.32832/pro.v7i3.689>
- Alhassan, R. K., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., Arhinful, D. K., Ogink, A., van Ostenberg, P., & Rinke de Wit, T. F. (2015). Effect of Community Engagement Interventions on Patient Safety and Risk Reduction Efforts in Primary Health Facilities: Evidence from Ghana. *PLOS ONE*, 10(11), e0142389.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0142389>
- Almutairi, A. S., Osagiede, E. F., Alenazi, S. K., Almutairi, A. A., Alnawmasi, Y. S., Aljunaydili, A. A., Alharbi, M. S., & Alshahrani, A. S. (2024). Client's satisfaction with healthcare services received at the hospital outpatients department and the primary healthcare facilities in Al-Qassim, Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 45(8), 826–833.
<https://doi.org/10.15537/smj.2024.45.8.20240249>
- Azarabadi, A., Bagheriyeh, F., Moradi, Y., & Orujlu, S. (2024). Nurse-patient communication experiences from the perspective of Iranian cancer patients in an outpatient oncology clinic: a qualitative study. *BMC Nursing*, 23(1), 682.
<https://doi.org/10.1186/s12912-024-02339-4>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
<https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Behr, C. L., Hull, P., Hsu, J., Newhouse, J. P., & Fung, V. (2022). Geographic access to federally qualified health centers before and after the affordable care act. *BMC Health Services Research*, 22(1), 385.
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-07685-0>
- Camara, B. S., Belaid, L., Manet, H., Kolie, D., Guillard, E., Bigirimana, T., & Delamou, A. (2020). What do we know about patient-provider interactions in Sub-Saharan Africa? a scoping review. *Pan African Medical Journal*, 37.
<https://doi.org/10.11604/pamj.2020.37.88.24009>
- Chang, W., Oo, M., Rojas, A., & Damian, A. J. (2020). *Patients' Perspectives on the Feasibility, Acceptability, and Impact of a Community Health Worker Program: A Qualitative Study*.
<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-93470/v1>
- Chen, L., & Cheng, M. (2023). Exploring Older Adults' Perceived Affordability and Accessibility of the Healthcare System: Empirical Evidence from the Chinese Social Survey 2021. *Healthcare*, 11(13), 1818.
<https://doi.org/10.3390/healthcare11131818>
- Chhim, S., Te, V., Buffel, V., Van Olmen, J., Chham, S., Long, S., Yem, S., Van Damme, W., Wouters, E., & Ir, P. (2022). *Healthcare utilization and expenditure among people with type 2 diabetes and/or hypertension in Cambodia: results from a cross-sectional survey*.
<https://doi.org/10.1101/2022.02.11.22270849>
- Chu, H., Westbrook, R. A., Njue-Marendes, S., Giordano, T. P., & Dang, B. N. (2019). The psychology of the wait time experience – what clinics can do to manage the waiting experience for patients: a longitudinal, qualitative study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 459.
<https://doi.org/10.1186/s12913-019-4301-0>
- Duarsa, A. B. S., Widiyanto, A., Kurniawan, H. D., Anulus, A., Halimah, T., & Atmojo, J. T. (2022a). effect of accreditation status and health insurance on satisfaction of community health centres service quality in Ngawi, East Java, Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 1515–1523.
<https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS9.12596>
- Duarsa, A. B. S., Widiyanto, A., Kurniawan, H. D., Anulus, A., Halimah, T., & Atmojo, J. T. (2022b). effect of accreditation status and health insurance on satisfaction of community health centres service quality in Ngawi, East Java, Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 1515–1523.
<https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS9.12596>
- Forbes, L. J., Forbes, H., Sutton, M., Checkland, K., & Peckham, S. (2020). Changes in patient experience associated with growth and collaboration in general practice: observational study using data from the UK GP Patient Survey. *British Journal of General Practice*, 70(701), e906–e915.
<https://doi.org/10.3399/bjgp20X713429>
- Georgiopoulos, K., Manthou, P., Korompeli, A., Vasileiou, P., Lioliousis, G., Dainavas, D., & Pietri, I. (2023). Patients' Satisfaction With Pharmaceutical Care Services Provided During COVID Pandemic: Experience From Greece. *Cureus*.
<https://doi.org/10.7759/cureus.37743>

- Glogovac, G., Kennedy, M. E., Weisgerber, M. R., Kakazu, R., & Grawe, B. M. (2020). Wait Times in Musculoskeletal Patients: What Contributes to Patient Satisfaction. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 549–553. <https://doi.org/10.1177/2374373519864828>
- Huang, R., Xu, D. R., Pan, J., Wang, X., Chen, Y., Xue, Q., Liu, J., Xu, J., Xiao, Y., Jiang, F., Chen, Y., Ding, S., Wang, D., & Zhou, J. (2023). Association of COVID-19 Policy Stringency on Patient Satisfaction with Community Pharmacy in China: A Cross-sectional Standardized Patient Study. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-3376621/v1>
- Hussien, M. (2024). The role of perceived quality of care on outpatient visits to health centers in two rural districts of northeast Ethiopia: a community-based, cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 24(1), 614. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11091-z>
- Kaur, B. (2020). Interpersonal communications in nursing practice - Key to Quality Health care. *Archives of Nursing Practice and Care*, 019–022. <https://doi.org/10.17352/2581-4265.000044>
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2016). *Marketing Management New Jersey* (15th edition.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Larasanty, L. P. F., Cahyadi, M. F., Sudarni, N. M. R., & Wirasuta, I. M. A. G. (2019). Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system. *Journal of Health Research*, 33(1), 80–88. <https://doi.org/10.1108/JHR-06-2018-0033>
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). Patient Satisfaction with Rural Medical Services: A Cross-Sectional Survey in 11 Western Provinces in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3968. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203968>
- Monica, D., Irianto, & Adi Mas Afandi. (2023). SERVQUAL METHOD ANALYSIS FOR GENERAL PATIENT HEALTH SERVICE SATISFACTION LEVEL. *Jurnal Ipteks Terapan*, 17(1), 23–30. <https://doi.org/10.22216/jit.v17i1.1482>
- Mundt, M. P., & Zakletskaia, L. I. (2019). Professional Communication Networks and Job Satisfaction in Primary Care Clinics. *The Annals of Family Medicine*, 17(5), 428–435. <https://doi.org/10.1370/afm.2442>
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 223–228. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 33–44.
- Osarobo, E. H., & Ayo, A. S. (2022). National Health Insurance Scheme Services and Patient Satisfaction: The Nigerian Experience. *Health Economics and Management Review*, 3(4), 46–54. <https://doi.org/10.21272/hem.2022.4-05>
- Pajnikihar, M., Trifković, K. Č., Donik, B., Fijan, S., Gönc, V., Kegl, B., Lorber, M., Strauss, M., Stričević, J., Turk, S. Š., Štiglic, G., Kamynina, N. N., Ostrovskaya, I. V., & Vrbnjak, D. (2017). Impact of Education, Working Conditions, and Interpersonal Relationships on Caregivers' Job Satisfaction. In *Teaching and Learning in Nursing*. InTech. <https://doi.org/10.5772/67957>
- Patel, R., & Chauhan, S. (2020). Gender differential in health care utilisation in India. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 8(2), 526–530. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2019.11.007>
- Permenkes No. 43/2019. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat* (pp. 1–159).
- Podder, L., George, A., Benny, A., Jack, A., Singh, A., & Raju, A. (2024). Importance of Information, Education and Communication Aspects of Nursing Care Services towards Patient Satisfaction: Evidence From a Prospective Study in Central India. *Nursing Journal of India*, CXV(01), 35–42. <https://doi.org/10.48029/NJI.2024.CXV107>
- Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. (2021). Healthcare Services: Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals. *Patient Preference and Adherence*, Volume 15, 2633–2646. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*.
- Septiawan, Z., Girsang, E., & Ramadhani Nasution, S. L. (2023). Analysis of the Perception of Service Quality to Patient Satisfaction in the Royal Prima Hospital Inpatient Room in 2019. *International Journal of Research and Review*, 10(7), 572–584. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20230768>
- Soewondo, P., Johar, M., Pujisubekti, R., Halimah, H., & Irawati, D. O. (2019). Inspecting Primary Healthcare Centers in Remote Areas: Facilities, Activities, and Finances. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 89. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i1.2019.89-98>
- Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris* (B. R. Setiadi, Ed.). Alfabeta.

- Sugiyono, & Puspandhani, M. E. (2020). *Metode Penelitian Kesehatan* (Yani Kamasturyani, Ed.). Penerbit. Alfabeta.
- Świątoniowska-Lonc, N., Polański, J., Tański, W., & Jankowska-Polańska, B. (2020). Impact of satisfaction with physician–patient communication on self-care and adherence in patients with hypertension: cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1046. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05912-0>
- Syarifullah, R., Yanwir, Y. K., & Widodo, M. D. (2021). FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIPAYUNG RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU PROVINSI RIAU TAHUN 2020: FACTORS RELATED TO PATIENT SATISFACTION OUTPATIENT AT SIPAYUNG RENGAT PUSKESMAS INDRAGIRI HULU DISTRICT RIAU PROVINCE YEAR 2020. *Media Kesmas (Public Health Media)*, 1(3), 995–1004.
- Younis, A., Elmubarak, M., Elkhwad, H., Baig, M., Saeed, M., & Omer, A. (2024). Maximizing Satisfaction in Orthopedic Outpatient Clinics: Evidence From Ireland. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.63104>
- Zhang, M., Du, X., Jia, G., Xia, Q., Xu, Y., Wu, J., He, Y., & Wu, J. (2024). Comparative Study on the Satisfaction of Healthcare Service Providers with the Synergistic Development of Rural Healthcare Systems in China: Medical Alliance Counties vs. Non-Medical Alliance Counties. *International Journal of Integrated Care*, 24, 26. <https://doi.org/10.5334/ijic.7677>