

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (*The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction*)

Steven Langi^{1*}, Eko Winarti²
Universitas Kadiri, Jawa Timur^{1,2}
langisteven78@gmail.com^{1*}, ekowinarti@unik-kediri.ac.id²



Riwayat Artikel

Diterima pada 16 Januari 2024
Revisi 1 pada 22 Januari 2024
Revisi 2 pada 12 Februari 2024
Revisi 3 pada 15 Februari 2024
Disetujui pada 16 Februari 2024

Abstract

Purpose: Patient satisfaction is a key indicator of the quality and effectiveness of healthcare services provided by primary health centers and Puskesmas. It is widely acknowledged that the quality of health care services has a direct impact on patients. This literature review aimed to explore the relationship between the quality of healthcare services provided by Puskesmas and patient satisfaction.

Methodology: This review analyzed several studies conducted by various researchers, which consistently indicated that good quality services at Puskesmas are positively associated with higher levels of patient satisfaction, whereas poor quality services have a negative impact on patient satisfaction.

Result: Effective health service delivery plays a crucial role in meeting the evolving needs and expectations of patients. The review emphasized that patient satisfaction is not solely determined by the performance of healthcare services or meeting standard indicators, but also by the patient's perspective and assessment of their overall experience.

Limitations: The review concluded that prioritizing the quality of healthcare services provided by Puskesmas is essential for achieving high levels of patient satisfaction.

Contribution: The review highlighted the importance of delivering high-quality healthcare services in Puskesmas to ensure patient satisfaction.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, primary health centres*

How to Cite: Langi, S., Winarti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31-39.

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang berdampak pada kualitas hidup individu. Hal ini melibatkan serangkaian interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan yang harus dilakukan dengan baik untuk mencapai hasil yang optimal. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam konteks ini, kepuasan pasien seringkali dijadikan sebagai ukuran efektivitas pelayanan kesehatan (Afriyani, 2023). Sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek krusial dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan di banyak negara, terutama di tingkat primer. Kualitas pelayanan di puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat dan memuaskan (Anjayati, 2021).

Menurut beberapa penelitian sebelumnya, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini meliputi berbagai aspek, seperti kemampuan profesional petugas kesehatan, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, waktu tunggu, hingga sikap petugas kesehatan terhadap pasien (Anjayati, 2021). Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan ini mempengaruhi kepuasan pasien dan sejauh mana dampaknya.

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dalam mengevaluasi efektivitas dan keberhasilan pelayanan kesehatan (Dewi Lukita Sari, 2020). Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan memiliki kecenderungan untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan fasilitas kesehatan tersebut dan berkontribusi pada peningkatan kesehatan mereka sendiri. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, sejumlah studi telah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien juga memiliki dampak signifikan terhadap hasil kesehatan secara keseluruhan (Firdi, 2023). Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung lebih patuh terhadap instruksi medis, memiliki tingkat pemulihan yang lebih baik, dan kurang mungkin untuk mencari pelayanan medis alternatif (Dewi Lukita Sari, 2020). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sangat penting. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien. Beberapa faktor yang telah diidentifikasi melalui penelitian sebelumnya antara lain: aksesibilitas fasilitas kesehatan, kemampuan staf medis, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, kejelasan informasi yang disampaikan kepada pasien, interaksi antara pasien dan staf medis, waktu tunggu, dan komunikasi yang efektif (Taekab, 2019).

Di Indonesia, pelayanan kesehatan menjadi fokus utama dalam beberapa tahun terakhir, dengan pemerintah berupaya meningkatkan akses dan kualitas layanan. Namun, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, termasuk variasi dalam kualitas layanan antara fasilitas kesehatan yang berbeda dan persepsi umum tentang standar pelayanan (Sibai, 2021). Oleh karena itu, penelitian tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kebijakan dan praktisi kesehatan. Melalui tinjauan literatur, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien (Novanda, 2023). Dalam tinjauan literatur ini, akan dianalisis studi sebelumnya yang telah dilakukan dalam konteks pelayanan puskesmas, termasuk penelitian kuantitatif dan kualitatif, survei kepuasan pasien, dan tinjauan teoritis terkait.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pasien, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana berbagai aspek pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien (AKOB, 2021). Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu para profesional kesehatan dan pemangku kebijakan dalam merancang dan menerapkan strategi pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Diharapkan bahwa tinjauan literatur ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi area perbaikan yang mungkin dalam pelayanan puskesmas dan memberikan panduan bagi penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

Tinjauan pustaka adalah bagian penting dari penelitian yang memberikan dasar teoritis dan penelitian sebelumnya terkait dengan topik yang akan diteliti.

2.1 Kualitas Pelayanan di Sektor Kesehatan

Kualitas pelayanan dalam sektor kesehatan dianggap sebagai elemen kritis yang secara langsung mempengaruhi pengalaman pasien dan efektivitas layanan yang diberikan. Konsep ini diperkuat oleh model kualitas pelayanan SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Sugiarto, 2021). Pertama-tama, keandalan merujuk pada kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Pasien mengharapkan penanganan yang akurat dan tepat waktu, serta kepastian bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar medis yang ditetapkan. Kedua, daya tanggap mencakup sejauh mana sistem merespons kebutuhan dan harapan pasien dengan cepat dan efisien. Kemampuan untuk memberikan perhatian yang tepat waktu terhadap keluhan, serta memberikan informasi yang jelas dan komunikasi yang efektif, menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pasien. Ketiga, jaminan berkaitan dengan kemampuan sistem kesehatan untuk menjamin kualitas pelayanan secara keseluruhan. Ini melibatkan aspek-aspek seperti

keamanan pasien, pemenuhan standar etika medis, dan adopsi praktik terbaik dalam pengobatan dan perawatan. Keempat, empati mencakup kemampuan staf medis untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan emosional pasien. Sikap empatik dari pihak medis dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa nyaman pasien selama proses perawatan. Terakhir, bukti fisik mengacu pada lingkungan fisik di mana layanan kesehatan diberikan. Fasilitas yang bersih, terorganisir, dan mendukung proses penyembuhan dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan juga mencakup aspek keamanan pasien, di mana pencegahan kesalahan medis dan keamanan pasien menjadi fokus utama (Fristiohady, 2020). Efektivitas pengobatan, termasuk keberhasilan dalam diagnosis dan perawatan, turut menentukan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang baik antara staf medis dan pasien juga menjadi unsur penting dalam menjamin kualitas pelayanan. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dapat dimengerti oleh pasien dapat membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Tumsekcali, 2021).

2.2 Pentingnya Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien bukan hanya sekadar tanggapan subjektif terhadap layanan kesehatan; sebaliknya, itu diakui sebagai indikator utama kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan. Pentingnya hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan berbagai aspek perilaku dan keputusan pasien terkait perawatan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan cenderung membentuk hubungan yang lebih baik dengan penyedia layanan. Hubungan yang positif ini dapat menciptakan lingkungan yang mendukung dan saling percaya antara pasien dan staf medis. Kepercayaan ini, pada gilirannya, dapat memperkuat komunikasi antara kedua belah pihak, memungkinkan pertukaran informasi yang lebih efektif dan pemahaman yang lebih baik terkait kondisi kesehatan pasien. Selain itu, pasien yang puas memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk mematuhi perawatan yang direkomendasikan (Rikumahu, 2024). Mereka lebih mungkin mengikuti petunjuk medis, menjalani tes yang dianjurkan, dan mengambil obat sesuai dengan resep dokter. Kepatuhan ini menjadi kritis dalam meningkatkan efektivitas perawatan dan hasil kesehatan jangka panjang. Tingkat kepuasan pasien juga memiliki dampak signifikan terhadap kemungkinan merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain. Pasien yang merasa puas dengan pengalaman mereka lebih cenderung memberikan rekomendasi positif kepada teman, keluarga, atau rekan mereka. Dengan adanya rekomendasi ini, rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan dapat memperoleh reputasi yang baik dalam masyarakat, yang dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga tersebut. Selanjutnya, kepuasan pasien juga berpengaruh pada keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan. Pasien yang merasa puas memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk memilih kembali penyedia layanan yang telah memberikan pengalaman positif. Ini menciptakan hubungan jangka panjang antara pasien dan lembaga kesehatan, yang dapat berujung pada pelayanan yang berkelanjutan dan pemeliharaan kesehatan yang efektif (Shi, 2020).

2.3 Model SERVQUAL

Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, telah menjadi suatu kerangka kerja yang luas digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan (Jonkisz, 2021). Model ini memberikan fondasi konseptual yang kuat untuk memahami persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan pelanggan.

a. Dimensi Model SERVQUAL

Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan yang relevan dalam konteks berbagai layanan, termasuk layanan kesehatan:

1) Keandalan (Reliability)

Konsistensi dan kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten.

2) Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemauan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien, merespons kebutuhan pelanggan.

3) Jaminan (Assurance)

- Kemampuan memberikan kepercayaan dan jaminan terhadap kualitas pelayanan, melibatkan keamanan pasien dan profesionalisme staf medis.
- 4) Empati (Empathy)
Kepekaan dan kemampuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan.
 - 5) Bukti Fisik (Tangible)
Tampilan fisik fasilitas, peralatan, dan komunikasi visual yang mendukung pelayanan.
- b. Perbandingan Persepsi dan Harapan
Model SERVQUAL mengajukan bahwa pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan membandingkan dua dimensi, yaitu persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Jika persepsi pelanggan melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, jika persepsi di bawah harapan, maka terdapat gap atau ketidaksesuaian yang dapat menjadi fokus perbaikan.
 - c. Identifikasi Gap Pelayanan
Penerapan model SERVQUAL dalam layanan kesehatan memungkinkan identifikasi gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pasien. Gap-ga ini mungkin terjadi pada setiap dimensi kualitas pelayanan dan dapat merinci area spesifik yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien.
 - d. Pengukuran dan Perbaikan Berkelanjutan
Model SERVQUAL juga menyediakan alat pengukuran kualitatif dan kuantitatif yang dapat digunakan oleh penyedia layanan kesehatan untuk memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka seiring waktu. Dengan memahami gap yang ada, organisasi dapat mengambil tindakan perbaikan yang terarah untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan pasien.
 - e. Penerapan dalam Layanan Kesehatan
Dalam konteks layanan kesehatan, penerapan model SERVQUAL membantu penyedia layanan untuk lebih baik memahami kebutuhan dan ekspektasi pasien, memastikan pengalaman yang lebih memuaskan, dan secara efektif merancang strategi perbaikan berkelanjutan.

2.4 Studi Empiris tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Beberapa penelitian empiris telah secara konsisten menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan (Amegayibor, 2023). Penelitian ini membantu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dan tingkat kepuasan yang mereka alami (Rombon, 2020). Dalam studi tersebut, ditemukan bahwa dua dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan dan daya tanggap, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

a. Keandalan

Keandalan pelayanan medis mencakup konsistensi dan dapat diandalkannya pelayanan yang diberikan oleh sistem kesehatan. Pasien menginginkan jaminan bahwa prosedur medis, diagnosis, dan perawatan yang mereka terima bersifat konsisten dan dapat diandalkan. Penelitian Andaleeb menyoroti bahwa ketika pasien merasakan keandalan dalam setiap aspek perawatan, hal ini secara positif memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Keandalan memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar tinggi dan dapat diandalkan.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap pelayanan medis berkaitan dengan kemampuan sistem kesehatan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasakan bahwa staf medis dan fasilitas kesehatan secara efisien merespons permintaan, pertanyaan, atau kekhawatiran mereka. Daya tanggap yang baik menciptakan pengalaman pasien yang lebih positif dan dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

c. Implikasi dalam Pelayanan Kesehatan

Temuan dari penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan. Menyadari bahwa keandalan dan daya tanggap memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan dapat memprioritaskan upaya untuk meningkatkan aspek-aspek ini dalam praktek mereka.

Secara keseluruhan, penelitian empiris seperti yang dilakukan oleh Andaleeb menegaskan bahwa investasi dalam peningkatan keandalan dan daya tanggap pelayanan medis dapat membawa manfaat besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini bukan hanya berpengaruh pada persepsi positif pasien terhadap pengalaman mereka, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Studi-studi semacam ini memberikan dasar yang kuat bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan mutu layanan mereka dengan memfokuskan perhatian pada aspek-aspek yang paling berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien.

2.5 Teknologi dan Kualitas Pelayanan

Penelitian empiris yang dilakukan dalam berbagai konteks pelayanan kesehatan secara konsisten menyoroti hubungan erat antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil-hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat pemahaman kita tentang dinamika kompleks dalam interaksi antara penyedia layanan dan pasien, tetapi juga memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan pasien yang menyoroti peran penting keandalan dan daya tanggap dalam membangun kepuasan pasien.

a. Keandalan Pelayanan Medis

Keandalan dalam konteks pelayanan medis mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penelitian Andaleeb mengungkapkan bahwa keandalan ini memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang mereka terima konsisten dari waktu ke waktu, ini menciptakan rasa percaya dan keyakinan pada penyedia layanan kesehatan. Keandalan menjadi kunci dalam membangun fondasi kepercayaan, yang pada gilirannya, menjadi landasan kepuasan pasien.

b. Daya Tanggap Pelayanan Medis

Daya tanggap pelayanan medis melibatkan kemampuan sistem kesehatan untuk merespons dengan cepat dan efisien terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap yang tinggi dari staf medis dan fasilitas kesehatan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa didengar, mendapat perhatian yang cepat, dan mendapatkan solusi yang efisien terhadap masalah atau kebutuhan mereka, hal ini menciptakan pengalaman positif yang memperkuat persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

c. Implikasi Praktis

Temuan-temuan ini memberikan implikasi praktis yang signifikan bagi penyedia layanan kesehatan. Mengetahui bahwa keandalan dan daya tanggap berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien, penyedia layanan dapat menitikberatkan upaya-upaya mereka pada meningkatkan konsistensi layanan dan merespons dengan baik terhadap kebutuhan pasien. Ini mungkin melibatkan perbaikan dalam sistem administratif, komunikasi antar-staf, dan pelatihan yang berfokus pada keterampilan interpersonal.

d. Pentingnya Berlanjutnya Penelitian

Meskipun penelitian Andaleeb memberikan wawasan yang berharga, penting untuk dicatat bahwa konteks pelayanan kesehatan terus berkembang. Oleh karena itu, penelitian lanjutan diperlukan untuk memahami perubahan dalam harapan dan preferensi pasien serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor baru yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien di era yang terus berubah ini.

2.6 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien

Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan juga merupakan variabel kritis. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat membangun kepercayaan pasien, yang pada gilirannya, dapat memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pasien (Anjayati, 2021).

3. Metodologi penelitian

Memanfaatkan kajian pustaka sistematis sebagai pendekatan studi. Statistik didasarkan pada temuan artikel studi pengetahuan ibu hamil tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jurnal nasional diambil dari database Google Scholar menggunakan kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien. Kriteria inklusi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan artikel jurnal yang diterbitkan dari 2018 hingga 2023. Kriteria

eksklusi adalah artikel yang dikecualikan dari evaluasi pustaka dengan melampirkan hasil penelitian yang tidak lengkap (tidak mencantumkan metode penelitian, tidak melampirkan hasil penelitian, tidak memiliki identitas).

4. Hasil dan pembahasan

Tabel 1. Judul literatur review

Judul Penelitian	Hasil penelitian
Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas menggunakan metode servqual	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Lebih spesifik, penelitian mendapati ada hubungan antara persepsi bukti langsung dan persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, tidak ditemukan hubungan antara persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, dan persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun begitu, dominan penelitian menunjukkan ada hubungan atau pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien
Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan puskesmas sayegan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan. Dimensi yang dimaksud termasuk reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Semakin baik bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, semakin tinggi kepuasan pasien.
Pengaruh Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Papakelan	Mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan t hitung = 29,465 yang lebih besar dari t tabel = 2,048 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_0 (hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien) ditolak dan H_1 (hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien) diterima. Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Papakelan
Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu kota kendari menggunakan metode servqual	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan atau 'gap' antara harapan dan kenyataan dalam kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Nilai rata-rata gap di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari adalah 0,27. Area dengan gap terendah adalah tempat pelayanan dan pemberian informasi obat, dengan nilai 0,24. Hasil uji t berpasangan memunculkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan dalam kualitas layanan di Puskesmas Puuwatu
Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasaan pasien rawat jalan di puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. 1. Berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik), 46% responden merasa tidak puas dan 54% merasa puas. 2. Berdasarkan dimensi reliability (kehandalan), ada hubungan antara kepuasan pasien dan dimensi kehandalan dengan p -value kurang dari 0,05. 3. Berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap), ada hubungan antara dimensi ini dengan kepuasan pasien dengan p -value kurang dari 0,05. 4. Untuk dimensi assurance (jaminan kepastian), ada hubungan antara dimensi ini dengan kepuasan pasien dengan p -value sebesar 0,001, yang kurang dari 0,05. Jadi, dengan menghitung mutu pelayanan dari dimensi-dimensi tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik berhubungan positif dengan kepuasan pasien

Artikel 1 penelitian ini adalah jenis tinjauan sistematis atau "systematic review". Penelitian ini review berbagai sumber dari Google Scholar, ResearchGate, ScienceDirect, Elsevier, dan PubMed untuk menentukan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Dengan menggunakan metode SERVQUAL, penelitian ini mengevaluasi dan mensintesis hasil dari 15 studi yang telah diidentifikasi dan disaring dari total 2670 artikel awal. Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi 2.670 artikel terkait dari berbagai sumber yang mencakup Google Scholar, ResearchGate, ScienceDirect, Elsevier, dan PubMed. Setelah proses penapisan dan pengecualian, penulis menghasilkan 15 artikel relevan untuk review sistematis ini. Artikel-artikel ini digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Secara spesifik, beberapa artikel menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti langsung, kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien, sementara tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap, jaminan, perhatian dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini berakhir dengan saran bahwa pemerintah perlu mempertimbangkan hasil ini dalam merencanakan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Artikel 2 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan berdasarkan karakteristik responden dan lima dimensi mutu pelayanan serta pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan kuantitatif. Data dianalisis menggunakan metode univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Dimensi mutu pelayanan yang dipertimbangkan meliputi reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Responden pada penelitian ini umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada aspek jaminan (assurance), dan jumlah terkecil pada kategori sangat tidak puas. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang mencirikan kehandalan dan jaminan sebagai faktor penting dalam kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar Puskesmas Sayegan dan fasilitas kesehatan lainnya mempertimbangkan lima dimensi ini dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Artikel 3 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang sangat kuat antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Papakelan, dengan nilai korelasi 0,984 atau 98,4%. Ini berarti bahwa semakin baik mutu pelayanan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien. Selain itu, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki (67%) dan selebihnya perempuan (33%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Papakelan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis data regresi linear sederhana yang dilakukan peneliti, jika mutu pelayanan (X) bernilai nol, maka kepuasan pasien (Y) akan bernilai 3,204. Ini berarti bahwa setiap ada peningkatan satu satuan pada mutu pelayanan, maka akan diikuti oleh peningkatan sebesar 3,204 satuan pada kepuasan pasien. Nilai ini menjadi pertanda bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Secara lebih lanjut, penelitian ini juga mengungkap bahwa adanya ketidakpuasan di sebagian masyarakat terkait mutu pelayanan di Puskesmas Papakelan. Persepsi negatif ini mengakibatkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat dari luar desa Papakelan. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan puskesmas tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka. Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan yang efisien dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Artikel 4 Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis gap dan uji normalitas data. Sampelnya adalah 34 pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan (gap) antara harapan dan realitas yang diterima oleh pasien dalam pelayanan. Nilai rata-rata gap di apotek Puskesmas Puuwatu adalah 0,27 dan area pelayanan dengan gap terendah adalah tempat pelayanan dan pemberian informasi obat. Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Penemuan ini penting untuk manajemen kesehatan agar dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Artikel 5 Studi ini dilakukan untuk menganalisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner dan melibatkan 100 responden. Studi ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan. Dimensi yang termasuk dalam analisis mutu pelayanan adalah tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan kepastian). Dalam keempat dimensi tersebut, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, meskipun ada sebagian responden yang tidak puas dengan beberapa aspek layanan, hasil rata-rata menunjukkan bahwa mutu pelayanan puskesmas cukup baik. Penemuan ini menunjukkan pentingnya memperhatikan mutu layanan sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk perbaikan dan pengembangan layanan kesehatan di puskesmas.

5. Kesimpulan

Berdasarkan tinjauan literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik di puskesmas memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu aksesibilitas fasilitas kesehatan, komunikasi dan interaksi antara pasien dan staf medis, kemampuan staf medis dan ketersediaan fasilitas dan peralatan medis. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas (menganalisis pentingnya aspek seperti kemampuan komunikasi staf medis, aksesibilitas fisik fasilitas, kejelasan informasi yang disampaikan, dan waktu tunggu).

Limitasi dan studi lanjutan

Tidak ada penelitian yang mencakup semua aspek. Penulis disarankan untuk menjelaskan limitasi penelitian, dan juga studi lanjutan atau rencana ke depan.

Ucapan terima kasih

Pada bagian ini disebutkan berbagai pihak yang membantu dalam penelitian ini, baik secara finansial maupun non-finansial.

Referensi

- Afriyani, N. I. (2023). The influence of training, discipline, and innovation on the performance of members of the Regional National Crafts Council (Dekranasda) in Tanjungpinang City: A quantitative study. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 1(1), 53-70.
- AKOB, M. Y. (2021). Element of marketing: SERVQUAL toward patient loyalty in the private hospital sector. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419-430.
- Amegayibor, G. K. (2023). Government Covid-19 Stimulus Package, Smes' Awareness, Accessibility, and Challenges in Cape Coast. *International Journal of Accounting and Management Information Systems*, 1(1), 67-80.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31-38.
- Dewi lukita sari, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 5, 1-15.
- Firaldi, Y. W. (2023). The influence of leadership, discipline, and workload on employee performance through job satisfaction as an intervening variable in Regional Revenue Agency Riau Islands Province. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 1(1), 27-52.
- Fristiohady, A. F. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6-12.

- Jonkisz, A. K. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International journal of environmental research and public health*, 18(20), 10758.
- Novanda, R. R. (2023). International Journal of Accounting and Management Information Systems. *Promotion Effectiveness of Small Scale Enterprises (SMEs) in Indonesian Unicorn Marketplace*, 1(1), 33-44.
- Rikumahu, B. (2024). Comparison of Black-Scholes Models Using Historical Volatility and Garch Volatility in Collar Strategy as Hedging Efforts for Towlr and Tbig Stocks. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 1(2), 129-148.
- Rombon, L. A. (2020). Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(02), 2–7.
- Shi, Z. &. (2020). A review on quality of service and servqual model. *In HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020*.
- Sibai, M. T. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51-58.
- Sugiarto, S. &. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.
- Taekab, A. H. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*, 31–40.
- Tumsekali, E. A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0. . *Expert Systems with Applications*, 186, 115757.