

## Faktor-Faktor Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

### *Factors of Health Service Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction*

Laostiar Sianturi<sup>1\*</sup>, Ahmad Hafizullah Ritonga<sup>2</sup>, Rahmad Gurusinga<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam  
Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia  
Email: laostiarsianturi9@gmail.com

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi sangat dipengaruhi oleh beberapa dimensi mutu pelayanan, di antaranya adalah dimensi *Tangible* (fasilitas fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan). Masing-masing dimensi ini berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien, yang menjadi indikator utama dari kualitas pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Batang Beruh, dan hasilnya dianalisis menggunakan analisis regresi logistik untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* dan *Reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas fisik yang memadai, pelayanan yang tepat waktu, dan hubungan yang empatik antara perawat dan pasien turut berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Namun, dimensi *Responsiveness* meskipun penting, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Dimensi *Tangible* (fasilitas fisik), *Reliability* (kehandalan), dan *Empathy* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batang Beruh. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, penting bagi Puskesmas untuk terus memperbaiki fasilitas fisik, meningkatkan kehandalan pelayanan, serta membina sikap empatik di kalangan tenaga kesehatan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*

#### Abstract

**Background:** The quality of healthcare services at Puskesmas Batang Beruh, Dairi Regency, is influenced by several dimensions of service quality, including *Tangible* (physical facilities), *Reliability* (reliability), *Responsiveness* (responsiveness), and *Assurance* (assurance). Each of these dimensions plays a crucial role in shaping patient satisfaction, which is a primary indicator of the service quality provided. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between service quality dimensions (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*) and patient satisfaction at Puskesmas Batang Beruh, Dairi Regency, in 2025. **Method:** This study employs a quantitative method with an analytical survey design. Data were collected through questionnaires distributed to patients at Puskesmas Batang Beruh, and the results were analyzed using logistic regression analysis to determine the factors influencing patient satisfaction. **Results:** The findings indicate that the *Empathy* and *Reliability* dimensions have a significant impact on patient satisfaction. Adequate physical facilities, timely service, and an empathetic relationship between nurses and patients contribute to increasing patient satisfaction levels. However, while *Responsiveness* is important, it is less influential than the other dimensions in affecting patient satisfaction. **Conclusion:** The *Tangible* (physical facilities), *Reliability* (reliability), and *Empathy* dimensions have the most significant impact on patient satisfaction at Puskesmas Batang Beruh. To improve patient satisfaction, it is essential for Puskesmas to continuously improve physical facilities, enhance service reliability, and foster empathetic attitudes among healthcare staff.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*

\* Corresponding Author: Laostiar Sianturi, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : laostiarsianturi9@gmail.com

Doi : 10.35451/zrwy6m39

Received : August 24, 2025. Accepted: August 28, 2025. Published: Oktober 30, 2025

Copyright (c) 2025 Laostiar Sianturi Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam sistem kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya atau kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat [1]. Sementara itu, menurut Notoatmodjo (2017), pelayanan kesehatan merupakan sub-sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan utama untuk pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat [2].

Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam suatu wilayah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Untuk menjadi pelayanan kesehatan pilihan yang dapat mendapatkan loyalitas masyarakat, penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitasnya [3]. Kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup kinerja dapat menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan [4].

Salah satu masalah utama dalam pelayanan kesehatan adalah kualitas yang belum memadai, sehingga meskipun cakupan pelayanan sudah baik, dampaknya terhadap status kesehatan masyarakat masih belum optimal [5]. Hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat erat, karena semakin baik mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, dan sebaliknya [6]. Oleh karena itu, untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, penting untuk memiliki kinerja dan service quality yang tinggi. Service quality merupakan suatu konsep yang mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan atau jaminan (assurance), perhatian (empathy), dan tampilan fisik (tangibles) [7].

Berdasarkan lima dimensi tersebut, dapat diketahui apakah terjadi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien juga dapat teridentifikasi [7]. Pelayanan, baik yang diberikan oleh pemerintah maupun sektor swasta, merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, terutama pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi hak dasar setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun, kualitas pelayanan publik masih belum terlaksana dengan baik, yang menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan tersebut. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan zaman, harus melakukan perbaikan pelayanan publik secara terus-menerus. Perbaikan pelayanan publik ini menjadi tantangan yang belum sepenuhnya diselesaikan di Indonesia, karena pelayanan publik menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah semakin menurun akibat lemahnya kinerja aparat birokrasi [8].

Dalam konteks pelayanan kesehatan, [9] menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan gawat darurat, seperti kemampuan petugas dalam responsif (cepat tanggap), keandalan (pelayanan tepat waktu), jaminan (sikap dalam memberikan pelayanan), empati (kepedulian dalam memberikan pelayanan), dan tangibles (mutu layanan yang diberikan). Dimensi kualitas pelayanan ini, yang dikenal dengan model "SERVQUAL" yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Parasuraman, banyak digunakan sebagai dasar penelitian dan dikenal dengan dimensi RATER yang mencakup tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), assurance (jaminan), responsiveness (daya tanggap), dan empathy (empati) [10].

Nurchayati (2016) menjelaskan bahwa dengan adanya dimensi mutu ini, kepuasan pasien dapat diukur dan dianalisis apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak. Kepuasan pasien tercipta ketika harapan mereka terpenuhi dari pelayanan yang diberikan [11]. Indonesia, sebagai salah satu negara ASEAN, memiliki jumlah kunjungan pasien yang tinggi ke Instalasi Gawat Darurat (IGD). Data dari Kementerian Kesehatan RI (2019) menunjukkan bahwa pada tahun 2017, jumlah pasien yang berkunjung ke IGD mencapai 4.402.205 orang, dengan 12% di antaranya berasal dari rujukan rumah sakit [12].

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terus dilakukan di berbagai tingkatan, termasuk di Puskesmas sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan primer. Puskesmas Batang Beruh di Kabupaten Dairi menjadi objek yang menarik untuk dianalisis dalam hal kualitas pelayanan kesehatan. Analisis kualitas pelayanan

kesehatan di Puskesmas ini dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan sebagai kerangka kerja. Dimensi mutu pelayanan ini mencakup beberapa aspek penting seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik [13]. Penilaian terhadap setiap dimensi ini akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **METODE**

### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif *non eksperimental* dengan rancangan *cross-sectional*

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Batang Beruh, Kabupaten Dairi, yang merupakan fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat sekitar, khususnya pasien BPJS Kesehatan. Lokasi penelitian ini terdiri dari beberapa ruang yang melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan di Puskesmas, termasuk ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang pelayanan farmasi, serta ruang pendaftaran pasien BPJS. Pemilihan Puskesmas Batang Beruh sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansi tempat tersebut dengan fokus penelitian, yaitu untuk mengkaji kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS. Penelitian dilaksanakan pada bulan Nopember 2023 - Juli 2024.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi, dengan rata-rata 45 pasien setiap hari. Kriteria inklusi meliputi pasien yang bersedia menjadi responden dan dapat berkomunikasi dengan baik, sementara kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden atau memiliki indikasi rawat inap. Sampel diambil menggunakan metode Total Sampling, yang berarti seluruh populasi, yakni 45 orang, dijadikan sampel dalam penelitian ini.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama. Kuesioner dirancang untuk mengukur literasi kesehatan pasien di Puskesmas Batang Beruh, yang terdiri dari akses informasi kesehatan, pemahaman informasi kesehatan, serta kemampuan pasien dalam memanfaatkan informasi tersebut. Kuesioner ini mencakup pernyataan dalam bentuk *item favorable* (pernyataan positif) dan *item unfavorable* (pernyataan negatif) yang mencerminkan aspek kualitas pelayanan kesehatan.

### **Metode Analisis Data**

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan inferensial. Pertama, data diperiksa untuk kelengkapan dan konsistensi, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau Excel. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien, dengan menghitung frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk memastikan instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel dengan akurat dan konsisten. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis akan memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Batang Beruh.

## **2. HASIL**

### **Gambaran Lokasi Penelitian**

Puskesmas Batang Beruh terletak di Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi, dengan luas wilayah sekitar 200 km<sup>2</sup>. Puskesmas ini berperan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang mencakup pencegahan, pengobatan, dan pemulihan. Profil Kesehatan Puskesmas Batang Beruh mencakup data terkait derajat kesehatan, upaya kesehatan, dan sumber daya yang tersedia, yang digunakan untuk memantau perkembangan program kesehatan di wilayah tersebut. Puskesmas Batang Beruh bertujuan mendukung Pembangunan Kesehatan Nasional dengan meningkatkan kesadaran masyarakat akan hidup sehat. Dengan prinsip pelayanan "CERIA", Puskesmas ini mengutamakan pelayanan yang Cepat, Efektif, Efisien, Ramah, Ikhlas, dan

Amanah. Tujuan ini tercapai melalui pelayanan yang memenuhi standar kesehatan yang ditetapkan, dengan fokus pada kepuasan pasien dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

### **Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025**

Tabel 1 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

<i>Tangible</i> (Dapat dilihat/dirasa)	Kepuasan Pasien						<i>P Value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	3	100.0	0	0.0	3	100	0.001
Baik	3	7.1	39	92.9	42	100	
Total	6	13.3	39	86.7	45	100	

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 3 responden dengan *Tangible* (dapat dilihat/dirasa) tidak baik, seluruhnya (100%) merasa Tidak Puas, sedangkan tidak ada yang merasa Puas. Dari 42 responden dengan *Tangible* (dapat dilihat/dirasa) baik, 3 orang (7,1%) merasa Tidak Puas dan 39 orang (92,9%) merasa Puas. Hasil uji chi-square menunjukkan p value = 0,001 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa *Tangible* (dapat dilihat/dirasa) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025.

### **Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025**

Tabel 2 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kepuasan Pasien						P Value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	6	100.0	0	0.0	6	100	0.000
Baik	0	0.0	39	100.0	39	100	
Total	6	13.3	39	86.7	45	100	

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 6 responden dengan *Reliability* (Kehandalan) tidak baik, seluruhnya (100%) merasa Tidak Puas, dan tidak ada yang merasa Puas. Dari 39 responden dengan *Reliability* (Kehandalan) baik, seluruhnya (100%) merasa Puas. Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) menunjukkan nilai p value = 0,000. Karena p value  $\leq 0,05$ , maka hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *Reliability* (Kehandalan) dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025.

### Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

Tabel 3 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kepuasan Pasien						<i>P Value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	6	50.0	6	50.0	12	100	0.000
Baik	0	0.0	33	100.0	33	100	
Total	6	13.3	39	86.7	45	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 12 responden dengan *Responsiveness* (Ketanggapan) tidak baik, 6 orang (50,0%) merasa Tidak Puas dan 6 orang (50,0%) merasa Puas. Dari 33 responden dengan *Responsiveness* (Ketanggapan) baik, seluruhnya (100%) merasa Puas. Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) menunjukkan nilai p value = 0,000. Karena p value  $\leq 0,05$ , maka hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* (Ketanggapan) dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025.

### Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

Tabel 4 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

Assurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien						P Value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	4	57.1	3	42.9	7	100	0.003
Baik	2	5.3	36	94.7	38	100	
Total	6	13.3	39	86.7	45	100	

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 7 responden dengan *Assurance* (Jaminan) tidak baik, 4 orang (57,1%) merasa Tidak Puas dan 3 orang (42,9%) merasa Puas. Dari 38 responden dengan *Assurance* (Jaminan) baik, 36 orang (94,7%) merasa Puas. Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) menunjukkan nilai p value = 0,003. Karena p value  $\leq 0,05$ , maka hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan) dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025.

### Analisis Multivariat

Tabel 5 Model Akhir Regresi Logistik Berganda Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025.

Variabel	B	Beta	SE	p-Wald	95% CI
<i>Tangible</i>	-0.485	0.616	0,343	1,999	0,314;1.206
<i>Responsiveness</i>	4.404	81.784	0,536	67,441	28,588;233,965
<i>Assurance</i>	1.967	7.151	0,543	13,119	2,466;20,733
<i>Reliability</i>	2,326	10,233	0,924	0,012	1,67;62,60
<i>Emphaty</i>	2,602	12,487	0,990	0,009	1,94;93,81

<i>Constant</i>	0,009	0,016	0,587
<i>-2 Log Likelihood=33,152</i>			<i>p-Value=0,000</i>

menyajikan hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda untuk, Kualitas Pelayanan kesehatan variabel Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Pasien. Persamaan model regresi logistik berganda di atas adalah:  $\text{Log p (Kepuasan Pasien)} = -3,040 + 2,602 (\text{Reliability}) + 2,326 (\text{Empathy})$  ( $\text{Log p (Kepuasan Pasien)} = -3,040 + 2,602 (\text{Reliability}) + 2,326 (\text{Empathy})$ ) Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Empathy memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pasien, yang dapat dilihat dari nilai Odds Ratio (OR) = 12,750 (95% CI: 1.425; 81.105). Artinya, Empathy berisiko 12 kali lebih besar mempengaruhi Kepuasan Pasien. Sementara itu, Reliability memiliki nilai Odds Ratio (OR) = 10,658 (95% CI: 0.811; 54.789), yang berarti bahwa Reliability mempengaruhi Kepuasan Pasien dengan risiko 10 kali lebih besar. Dengan demikian, Empathy adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien, sementara Reliability juga memiliki pengaruh signifikan, meskipun sedikit lebih kecil dibandingkan Empathy.

### 3. PEMBAHASAN

#### Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (Tangible) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

Dimensi Tangible dalam layanan kesehatan merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat atau dirasakan oleh pasien, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025. Pasien cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap layanan yang memiliki fasilitas yang memadai, kebersihan yang terjaga, serta tenaga kesehatan yang rapi dan ramah. Kualitas fisik layanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, dan kebersihan yang konsisten, berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pasien selama mereka menerima layanan.

Sejalan dengan temuan ini, penelitian sebelumnya oleh Rantung & Kaseger (2023) dan Hastuti (2017) juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien [14]. Fasilitas yang nyaman dan rapi menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien, serta meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Misalnya, ruang tunggu yang bersih, peralatan medis yang berfungsi dengan baik, serta sikap ramah tenaga kesehatan memberikan kesan positif yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sebaliknya, jika fasilitas tidak memadai, seperti ruang yang sempit, kotor, atau peralatan yang rusak, pasien bisa merasa kecewa dan ini dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Penelitian oleh Widi Hastuti (2017) juga menunjukkan bahwa kualitas fisik yang buruk, seperti fasilitas yang tidak terawat, dapat mengurangi harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini karena fasilitas yang buruk dapat mengarahkan pasien pada ketidakpuasan dan merusak persepsi mereka tentang pelayanan yang diterima. Sebaliknya, kualitas fisik yang baik menciptakan kesan positif yang lebih besar dan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien [15].

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas dimensi Tangible, baik dari segi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, serta penampilan tenaga kesehatan, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Peningkatan aspek-aspek ini di Puskesmas Batang Beruh dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan memperbaiki pengalaman mereka selama menerima layanan kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

#### Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025

Dimensi Reliability (Kehandalan) dalam pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Kehandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, sesuai dengan yang dijanjikan, dan bebas dari kesalahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien lebih merasa

puas ketika pelayanan yang mereka terima tepat waktu, sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan tidak ada kesalahan dalam pelaksanaannya. Keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang tepat dan sesuai harapan sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka [15].

Penelitian sebelumnya juga mengonfirmasi bahwa keandalan dalam pelayanan medis memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien. Pasien yang menerima layanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan mereka cenderung merasa lebih puas. Misalnya, kecepatan dalam merespons keluhan pasien, ketepatan diagnosis, serta akurasi dalam menjalankan prosedur medis, semuanya memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien [16]. Hal ini menegaskan bahwa Reliability dalam pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Lebih lanjut, keandalan yang tercermin dalam ketepatan waktu dan ketelitian sangat penting dalam memastikan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien. Keandalan juga menunjukkan seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi ekspektasi pasien tanpa ada hambatan atau kesalahan yang dapat merusak pengalaman mereka [17]. Misalnya, keterlambatan dalam pelayanan medis atau kesalahan dalam prosedur dapat mengurangi kepercayaan pasien, sementara pelayanan yang dapat diandalkan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi Reliability sangat penting dalam meningkatkan Kepuasan Pasien. Peningkatan keandalan pelayanan di Puskesmas Batang Beruh, melalui peningkatan ketepatan waktu, ketelitian, serta konsistensi dalam menjalankan prosedur medis, akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

### **Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025**

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) dalam layanan kesehatan mengukur sejauh mana penyedia layanan siap dan mampu membantu pasien dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun ketanggapan dianggap penting, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketanggapan tidak selalu menjadi faktor utama yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. Namun, kecepatan dalam merespon keluhan atau kebutuhan pasien tetap memberikan dampak positif terhadap pengalaman mereka. Pasien yang menerima respon yang cepat dan tepat dari tenaga kesehatan cenderung merasa dihargai, yang berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan [18].

Walaupun Responsiveness tidak selalu menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya memiliki respons yang cepat dan tepat. Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan dapat memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan, serta menciptakan pengalaman positif selama proses perawatan. Ketika pasien merasa bahwa tenaga kesehatan cepat merespons dan menangani keluhan atau permintaan mereka, hal ini meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima [19].

Selain itu, ketanggapan dalam pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Respons yang cepat dan tepat menggambarkan tingkat perhatian dan profesionalisme yang tinggi dari tenaga kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Hal ini relevan dengan temuan dari Manurung (2020), yang menekankan bahwa pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam hal bagaimana pasien diperlakukan dan dihargai selama menerima layanan [20].

Namun, perlu dicatat bahwa meskipun ketanggapan berkontribusi pada kepuasan, faktor lain seperti Tangible, Reliability, dan Assurance mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun Responsiveness penting, keberhasilan pelayanan kesehatan juga bergantung pada bagaimana faktor-faktor lain tersebut berfungsi bersama-sama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, meskipun Responsiveness tidak selalu menjadi faktor paling dominan, pentingnya ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat harus tetap diperhatikan untuk meningkatkan Kepuasan Pasien.

Respons yang baik akan memperkuat hubungan dengan pasien dan meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025**

Dimensi Assurance (Jaminan) dalam layanan kesehatan merujuk pada tingkat pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi pada tahun 2025. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika mereka merasa aman dan yakin dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan yang tepat dan profesional. Keahlian, pengetahuan yang baik, serta sikap ramah dan dapat dipercaya dari tenaga kesehatan, memberikan rasa aman kepada pasien, yang pada gilirannya mendorong tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan [21].

Penelitian lain juga mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dapat diandalkan, dengan tenaga kesehatan yang kompeten dan ramah, berkontribusi besar terhadap Kepuasan Pasien. Ketika pasien merasa bahwa mereka berada di tangan tenaga kesehatan yang terlatih, memiliki pengetahuan yang mendalam, dan menunjukkan sikap yang sopan serta dapat dipercaya, mereka lebih merasa dihargai dan aman. Hal ini menyebabkan pasien merasa lebih puas dan lebih percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan [22]. Assurance yang baik, yang mencakup sikap profesional dan keterampilan yang memadai dari tenaga kesehatan, dapat menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi pada pasien terhadap layanan yang mereka terima.

Selain itu, kualitas Assurance yang baik juga dapat mengurangi kecemasan pasien, yang umumnya terjadi ketika mereka merasa ragu terhadap kemampuan tenaga kesehatan atau fasilitas layanan. Ketika pasien yakin bahwa tenaga kesehatan memiliki kompetensi dan sikap yang baik, mereka merasa lebih nyaman dan tidak khawatir tentang proses pengobatan atau perawatan yang akan mereka jalani. Kepercayaan ini, yang dibangun melalui kompetensi tenaga kesehatan, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien [23].

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi Assurance sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena memberikan rasa aman dan kepercayaan pada pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan Kepuasan Pasien, penting bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Batang Beruh untuk terus meningkatkan keterampilan dan sikap profesional mereka, yang akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

### **Model Akhir Regresi Logistik Berganda Kepuasan Pasien di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi Tahun 2025.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa Empati perawat memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dengan Odds Ratio (OR) = 12,49 (95% CI: 1,94; 93,81). Empati ini membantu menciptakan hubungan yang nyaman antara perawat dan pasien, yang mempercepat kesembuhan pasien. Menurut Muninjaya (2012), hubungan terapeutik sangat penting dalam proses penyembuhan, dan Mernawati & Zainafree (2016) menemukan hubungan signifikan antara empati dan kepuasan pasien. Iskandar & Februadi (2021) juga menegaskan bahwa empati membangun kepercayaan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan [24] [24] [25]. Secara keseluruhan, empati yang diberikan oleh perawat di Puskesmas Batang Beruh sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil uji statistik, semua dimensi mutu pelayanan di Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi tahun 2025, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, memiliki hubungan signifikan dengan Kepuasan Pasien. Dimensi Tangible menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas dan kebersihan, mempengaruhi kepuasan pasien. Reliability menunjukkan bahwa kehandalan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu juga berperan penting. Responsiveness mengindikasikan bahwa ketanggapan terhadap



kebutuhan pasien meningkatkan kepuasan mereka. Assurance menunjukkan bahwa rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan melalui pengetahuan dan keterampilan mereka meningkatkan kepuasan pasien. Terakhir, Empathy menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Jadi, kualitas pelayanan yang baik di setiap dimensi ini secara langsung meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Batang Beruh.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh jajaran Puskesmas Batang Beruh Kabupaten Dairi yang telah memberikan izin dan dukungan penuh selama pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam yang telah memberikan fasilitas dan dukungan akademik. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan.
- [2]. Notoatmodjo, S. (2017). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-Prinsip Dasar* (Edisi ke-6). Jakarta: Rineka Cipta.
- [3]. Setiawan, D. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 56-62.
- [4]. Ainurrahmah, Y. (2017). *Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan standar dan kode etik profesi*.
- [5]. Syaibani, A. (2010). *Masalah dalam pelayanan kesehatan yang menyebabkan dampak terhadap status kesehatan masyarakat*.
- [6]. Muninjaya, A. A. G. (2013). *Hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam layanan kesehatan*.
- [7]. Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- [8]. Tjiptono, F. (2013). *Service Quality: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- [9]. Mahyaruddin Salim B. (2023). *Tantangan dalam perbaikan pelayanan publik dan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah*.
- [10]. Sudirman, H., et al. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batang Beruh, Kabupaten Dairi. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, Vol. 12, Halaman 78-86.
- [11]. Nurcahyati, S. (2016). *Kepuasan pasien dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi mutu*.
- [12]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019). *Laporan Kunjungan Pasien di Instalasi Gawat Darurat 2017-2018*.
- [13]. Syafrudin, S., et al. (2014). *Manajemen keperawatan dan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas*.
- [14]. Rantung, M., & Kaseger, M. (2023). Dimensi Tangible dalam Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, 8(1), 83-94.
- [15]. Hastuti, W. (2017). Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(3), 123-135.
- [16]. Bu'ulolo, C. S., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1(1), 18-22.
- [17]. Punef, D. (2022). Keandalan dalam Pelayanan Kesehatan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 55-60.
- [18]. Hasibuan, S., Sireger, E., & Sugianto, S. (2018). Ketanggapan dalam Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(1), 101-109.
- [19]. Meutia, R., & Andiny, N. (2019). Pengaruh Ketanggapan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 5(4), 77-84.
- [20]. Manurung, D. (2020). Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 45-52.
- [21]. Elvina, M. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6686-6693.
- [22]. Muninjaya, A. A. G. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- [23] Mutiara, I.A., Gusti, T.E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40–49.
- [24] Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- [15] Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87-95.