

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari Di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Dimas Mastra Dewa Saputra<sup>1</sup>, Anna Partina<sup>2</sup>, Bunga Alfausta Amallia<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta – Indonesia

\*Corresponding author: [bungaalfaustaamallia@gmail.com](mailto:bungaalfaustaamallia@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kepuasan pasien adalah faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan Model SERVQUAL digunakan sebagai pendekatan dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien rawat jalan Puskesmas Tanjungsari. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepercayaan, responsivitas, keyakinan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan. Secara bersamaan, kepuasan pasien Puskesmas Tanjungsari dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Akibatnya, puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan melalui interaksi yang lebih responsif, peningkatan kepercayaan pasien, dan pendekatan yang lebih empati untuk memberikan layanan kesehatan.

**Kata kunci:** Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL

### Abstract

Health services are one of the basic needs that must be met to improve the quality of life of the community. Patient satisfaction is the main factor that determines the quality of health services such as Community Health Centers. The purpose of this study was to study the effect of service quality on patient satisfaction. This study uses the SERVQUAL Model used as an approach in measuring service quality based on five dimensions: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. This study uses a quantitative method with a survey technique through a questionnaire distributed to outpatients of the Tanjungsari Community Health Center. The research sample consisted of 100 respondents selected using the purposive sampling method. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis. The results showed that tangentiality did not have a significant effect on patient satisfaction. Trust, responsiveness, confidence, and empathy had a positive and significant effect. Simultaneously, patient satisfaction at the Tanjungsari Community Health Center was influenced by the five dimensions of service quality. As a result, community health centers must improve service quality through more responsive interactions, increasing patient trust, and a more empathetic approach to providing health services.

**Keywords:** Healthcare Service, Patient Satisfaction, SERVQUAL

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran utama dalam memberikan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi masyarakat, terutama di daerah pedesaan dan terpencil (Mahendradhata *et al.*, 2017). Keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien, yang menunjukkan sejauh mana harapan pasien sesuai dengan pengalaman nyata yang mereka terima. Puskesmas Tanjungsari di Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta, merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat setempat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan tenaga medis, kurangnya kenyamanan fasilitas, serta minimnya komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien (Siswati, 2015). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas masih perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan pasien tetap terjaga (Fauzi & Febriyani, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Tjiptono & Chandra, 2019). Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988). Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Tangibles* mengacu pada fasilitas fisik dan penampilan tenaga medis, *reliability* menggambarkan konsistensi pelayanan yang diberikan, *responsiveness* menilai kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, *assurance* berhubungan dengan kompetensi serta rasa aman yang diberikan kepada pasien, sedangkan *empathy* mengacu pada perhatian individu kepada pasien serta pemahaman terhadap kebutuhan mereka (Tjiptono & Chandra, 2019).

Meskipun konsep SERVQUAL telah banyak digunakan dalam penelitian terkait kualitas pelayanan, masih terdapat kesenjangan hasil penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Ali *et al.*, (2021); Ampu & Fitriyaningsih, (2020); Sari, (2022) menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien. Namun, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Hasrianty *et al.*, (2020); Kitapci *et al.*, (2014); Sheandy, (2020) identifying the effect of satisfaction on word of mouth (WOM yang menunjukkan bahwa beberapa dimensi, seperti *tangibles* dan *reliability*, tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat bervariasi tergantung pada lokasi, jenis fasilitas kesehatan, serta karakteristik pasien.

Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjungsari berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta dimensi mana yang memiliki dampak paling signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pertama, masih terdapat keluhan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjungsari, khususnya terkait aspek fasilitas, tenaga medis, dan interaksi petugas kesehatan. Kedua, terdapat kesenjangan hasil penelitian terdahulu

mengenai pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien, di mana beberapa penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan, sementara penelitian lainnya menunjukkan hasil yang berbeda. Ketiga, belum adanya kajian yang secara khusus mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari, sehingga diperlukan penelitian yang lebih terfokus pada konteks lokal untuk memahami kondisi yang sebenarnya. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari. Penelitian ini juga menguji pengaruh kelima dimensi SERVQUAL secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari.

## TINJAUAN LITERATUR

### *Kualitas Pelayanan*

Menurut Tjiptono & Chandra, (2019) suatu layanan (*service*) dapat dilihat sebagai sebuah sistem yang memiliki dua komponen utama, yaitu *service operations* yang merupakan pelayanan yang sering kali tidak terlihat atau tidak diketahui oleh pelanggan (*back office atau backstage*) dan satu lagi adalah *service delivery* yang merupakan pelayanan yang biasanya terlihat (*visible*) atau diketahui pelanggan sering disebut pula (*front office atau front stage*). Menurut Parasuraman *et al.* (1988), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana kenyataan berbeda dengan harapan konsumen terhadap layanan yang mereka terima. Kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan penyedia layanan dan evaluasi mereka terhadap layanan yang diberikan (Hameed & Anwar, 2018). Kualitas layanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelaksanaan layanan sebelum interaksi layanan dan pengamatan mereka terhadap layanan yang diberikan (Park, 2019). Menurut Tjiptono & Chandra, (2019), model kualitas pelayanan yang paling populer saat ini banyak dijadikan acuan dalam manajemen pelayanan dan riset pemasaran adalah SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh A. P. Parasuraman *et al.*, (1988). Model ini disebut model analisis kesenjangan dan berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan berdasarkan pendekatan negatif. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*atributte performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. SERVQUAL merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

### *Pengaruh Tangibles terhadap Kepuasan*

Menurut Lupiyoadi (2016) *tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fisik perusahaan merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangible* atau bukti fisik adalah salah satu elemen utama yang membantu perusahaan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Hal ini juga menjadi indikator yang dinilai pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Bukti fisik (*tangibles*) mencakup aspek-aspek penampilan fisik, seperti kondisi gedung, fasilitas penunjang, dan tata ruang internal, termasuk kebersihan serta suasana dalam gedung. Bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, karena elemen-elemen tersebut membentuk keyakinan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Ketika pelanggan melihat bukti fisik yang baik, harapan mereka terhadap penyedia jasa cenderung meningkat. Dengan kata lain, semakin positif persepsi pelanggan terhadap bukti fisik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, jika persepsi pelanggan terhadap bukti fisik buruk, tingkat kepuasan mereka juga akan menurun (Sumale *et al.*, 2025). Pernyataan ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Ali *et al.*, (2021); Ampu & Fitriyaningsih, (2020); Sari, (2022) yang menyatakan bahwa

*tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

**H1:** *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan**

Kehandalan (*reliability*) mencakup kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, secara cepat, akurat, dan memuaskan. Kecepatan merujuk pada kemampuan untuk melayani pelanggan dalam waktu yang singkat, dengan mengacu pada standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, kecepatan saja tidak cukup untuk menjamin kepuasan pelanggan tanpa adanya ketepatan. Oleh karena itu, ketepatan menjadi aspek penting dalam pelayanan. Pelayanan yang dilakukan secara cepat dan tepat waktu akan meningkatkan kepuasan. Hubungan antara keandalan dan kepuasan pelanggan bersifat positif, artinya semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan layanan, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika persepsi pelanggan terhadap keandalan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun (Fathoni, 2016). Pernyataan ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh (Ali et al., 2021; Maria Ampu & Fitriyaningsih, 2020; Hasrianty et al., 2020; Tjiptono & Chandra, 2019; Herani et al., 2023; Sari, 2022) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

**H2:** *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **Pengaruh *Responsivness* terhadap Kepuasan**

Daya tanggap mencakup kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan, ketepatan layanan yang diberikan, serta kesediaan untuk membantu pelanggan. Menurut Tjiptono (2022), daya tanggap merujuk pada keinginan staf dan karyawan untuk secara proaktif membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif. Hal ini mencakup bagaimana perusahaan merespons berbagai aspek yang berkaitan dengan konsumen, termasuk permintaan, keluhan, saran, kritik, atau komplain terkait produk atau layanan yang diterima. Terdapat hubungan positif antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik daya tanggap yang diberikan, semakin meningkat pula tingkat kepuasan pelanggan (Imran et al., 2021). Pernyataan ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh (Ali et al., 2021; Maria Ampu & Fitriyaningsih, 2020; Hasrianty et al., 2020; Tjiptono & Chandra, 2019; Herani et al., 2023; Sari, 2022) yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

**H3:** *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan**

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan yang akurat tentang produk, sikap sopan karyawan saat memberikan informasi, kemampuan dalam melayani, serta keahlian dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Salah satu bentuk *assurance* adalah memastikan bahwa staf memiliki kepribadian dan perilaku yang baik saat memberikan

layanan. Karyawan yang sopan, ramah, dan berkompeten tentu memberikan pengalaman lebih baik dibandingkan yang kurang responsif. Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan nilai jaminan akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan penurunan nilai jaminan akan berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan (Imran et al., 2021). Pernyataan ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh (Ali et al., 2021; Maria Ampu & Fitriyaningsih, 2020; Hasrianty et al., 2020; Tjiptono & Chandra, 2019; Herani et al., 2023; Sari, 2022) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

**H4:** *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan**

Empati adalah bentuk perhatian perusahaan terhadap konsumen yang melibatkan kemudahan dalam bertransaksi, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, serta upaya perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam bisnis jasa, empati menjadi aspek yang sangat penting karena proses produksi dan penyampaianya terjadi secara langsung kepada pelanggan (Imran et al., 2021). Pelayanan akan berjalan dengan efektif dan berkualitas apabila semua pihak yang terlibat memiliki rasa empati dalam menangani, menyelesaikan, atau menjalankan komitmen bersama terhadap pelayanan. Menurut (Nasyrah & Darwis, 2017) ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti nyata terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Penelitian ini dilaksanakan pada pelayanan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder, yang bersumber dari dokumentasi dan laporan tertulis yang dibuat secara berkala dan berhubungan dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti dan data primer yang bersumber dari hasil sebaran kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat inap sesuai sampel yang dibutuhkan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1, empati memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan nilai empati akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, sementara penurunan nilai empati akan berdampak pada turunnya kepuasan pelanggan. Pernyataan ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh (Ali et al., 2021; Maria Ampu & Fitriyaningsih, 2020; Hasrianty et al., 2020; Tjiptono & Chandra, 2019; Herani et al., 2023; Sari, 2022) yang menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah:

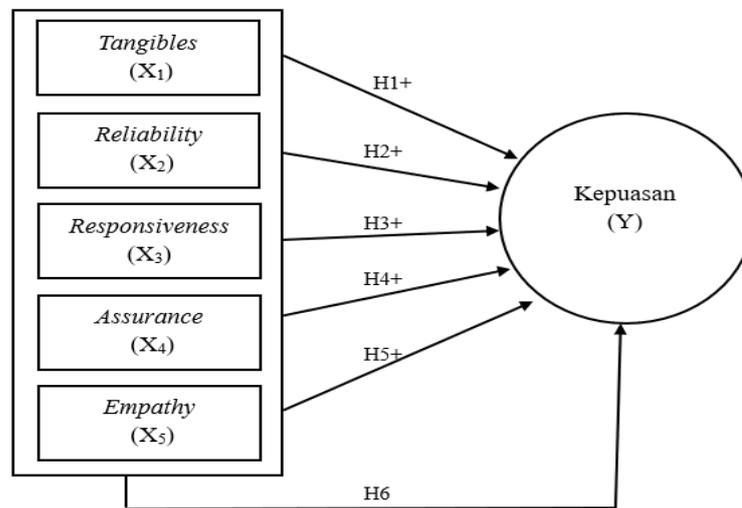
**H5:** *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*, terhadap Kepuasan**

Kualitas layanan sangat penting untuk memastikan kepuasan pasien. Proses pelayanan yang berkualitas harus dimulai dari pemahaman kebutuhan pasien dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan suasana nyaman dan mendukung bagi pasien. Standar mutu yang tinggi diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin kepuasan pasien. Jika kualitas pelayanan buruk, maka dapat menimbulkan kekecewaan pasien. Karena kepuasan pasien berbeda-beda, fokus pada kualitas layanan sangat penting untuk menjaga kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila pasien merasa puas dengan hasil yang diterimanya serta sesuai dengan harapan dan keinginannya. Oleh

karena itu, terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Fauzi & Febriyani, 2020). Menurut Parasuraman et al., (1988) kualitas jasa seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan terhadap penyedia layanan dan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan (Hameed & Anwar, 2018). Kualitas layanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelaksanaan layanan sebelum interaksi layanan dan pengamatan mereka terhadap layanan yang diberikan (Park, 2019). Pernyataan ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan (Fauzi & Febriyani, 2020; T. P. Sari, 2022); Ali et al., 2021; Maria Ampu & Fitriyaningsih, 2020; Hasrianty et al., 2020; Tjiptono & Chandra, 2019; Herani et al., 2023; Sari, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**H6:** *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta



Sumber: Data Primer

**Gambar 1.** Model Penelitian

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif karena data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Menurut Sugiyono, (2017) penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif menggunakan sumber data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner dengan 5 skala likert. Alat analisis data penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Populasi penelitian ini adalah populasinya yaitu seluruh Pasien yang pernah berobat pada Puskesmas Tanjungsari Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 100 responden yang memiliki kriteria Pasien yang pernah berobat pada Puskesmas Tanjungsari Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan rata-rata berusia minimal 18 tahun ke atas dengan minimal kunjungan sebanyak 2 kali. Metode analisis data yang dilakukan adalah analisis deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi dasar, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. persamaan analisis regresi linear secara umum adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

keterangan:

Y = kepuasan

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

$X_1$  = variabel *tangibles*

$X_2$  = variabel *reliability*

$X_3$  = variabel *responsiveness*

$X_4$  = variabel *assurance*

$X_5$  = variabel *empathy*

e = standart error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, frekuensi berkunjung, dan poli tujuan kunjungan. Adapun rincian karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Data Deskriptif Responden**

Karakteristik	Keterangan	Frequency	Percent
Jenis Kelamin	Laki-laki	38	38%
	Perempuan	62	62%
	Total	100	100%
Usia	18-25 tahun	13	13%
	26-30 tahun	15	15%
	31-35 tahun	11	11%
	>35 tahun	61	61%
	Total	100	100%
Pendidikan	SD	28	28%
	SMP	26	26%
	SMA	41	41%
	D3	5	5%
	Total	100	100%
Pekerjaan	Buruh	4	4%
	Ibu Rumah Tangga	19	19%
	Pegawai Swasta	10	10%
	Pelajar	4	4%
	Petani	39	39%
	PNS	3	3%
	TNI/Polri	1	1%
	Wirausaha	7	7%
	Lainnya	13	13%
Total	100	100%	
Frekuensi Berkunjung	2-5 kali	30	30%
	>5 kali	70	70%
	Total	100	100%
Poli Tujuan Kunjungan	KIA	9	9%
	Pemeriksaan Kesehatan Umum	89	89%
	Lainnya	2	2%
	Total	100	100%

**Sumber:** Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan usia di atas 35 tahun. Dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir setingkat SMA. Secara pekerjaan, responden didominasi oleh mereka yang bekerja sebagai petani, yang mencerminkan karakteristik demografis wilayah Kecamatan Tanjungsari yang mayoritas penduduknya bermata pencaharian di sektor pertanian.

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada keempat variabel penelitian, yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5), dan kepuasan (Y), memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,196). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Uji reliabilitas instrumen penelitian di dalam kuesioner dilakukan dengan melihat nilai Cronbach’s Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,70. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data penelitian tidak terjadi gejala heteroskedasitas dan multikolinieritas.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Cronbach’s Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> )	X <sub>1,1</sub>	0,740	0,196	0,743	Valid dan reliabel
	X <sub>1,2</sub>	0,697			
	X <sub>1,3</sub>	0,513			
	X <sub>1,4</sub>	0,495			
	X <sub>1,5</sub>	0,604			
	X <sub>1,6</sub>	0,424			
	X <sub>1,7</sub>	0,587			
	X <sub>1,8</sub>	0,488			
	X <sub>1,9</sub>	0,623			
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	X <sub>2,1</sub>	0,447	0,196	0,735	Valid dan reliabel
	X <sub>2,2</sub>	0,632			
	X <sub>2,3</sub>	0,838			
	X <sub>2,4</sub>	0,899			
	X <sub>2,5</sub>	0,704			
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	X <sub>3,1</sub>	0,527	0,196	0,757	Valid dan reliabel
	X <sub>3,2</sub>	0,633			
	X <sub>3,3</sub>	0,671			
	X <sub>3,4</sub>	0,699			
	X <sub>3,5</sub>	0,759			
	X <sub>3,6</sub>	0,740			
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	X <sub>4,1</sub>	0,785	0,196	0,865	Valid dan reliabel
	X <sub>4,2</sub>	0,635			
	X <sub>4,3</sub>	0,767			
	X <sub>4,4</sub>	0,754			
	X <sub>4,5</sub>	0,610			
	X <sub>4,6</sub>	0,744			
	X <sub>4,7</sub>	0,736			
	X <sub>4,8</sub>	0,830			

Empathy (X <sub>5</sub> )	X <sub>5,1</sub>	0,509	0,196	0,739	Valid dan reliabel
	X <sub>5,2</sub>	0,665			
	X <sub>5,3</sub>	0,632			
	X <sub>5,4</sub>	0,694			
	X <sub>5,5</sub>	0,689			
	X <sub>5,6</sub>	0,708			
	X <sub>5,7</sub>	0,657			
	X <sub>5,8</sub>	0,462			
	X <sub>5,9</sub>	0,288			
Kepuasan (Y)	Y.1	0,754	0,196	0,833	Valid dan reliabel
	Y.2	0,609			
	Y.3	0,560			
	Y.4	0,855			
	Y.5	0,793			
	Y.6	0,780			
	Y.7	0,409			
	Y.8	0,767			

Sumber: Data primer diolah, 2024

### Uji Asumsi Klasik dan Hipotesis

Penelitian ini juga melakukan uji asumsi klasik dan menunjukkan bukti bahwa uji multikolinearitas memiliki nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil uji heterokedasitas menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai probabilitas (Sig.) untuk kelima variabel bebas > 0,05 sehingga model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas.

**Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.864	3.727		1.037	.303
	Tangibles	.284	.114	.226	2.497	.014
	Reliability	-.568	.169	-.273	-3.361	.001
	Responsiveness	.379	.174	.246	2.171	.032
	Assurance	.032	.122	.031	.265	.792
	Empathy	.516	.092	.494	5.633	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 3, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,864 + 0,284X_1 - 0,568X_2 + 0,379X_3 + 0,032 + 0,516 + e$$

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai F sebesar 21,965 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Uji t menunjukkan bahwa dari 5 hipotesis, dua di antaranya memiliki  $t > 0,05$  sehingga hipotesis pengaruh *reliability* (H2) dan *assurance* (H4) terhadap kepuasan

pasien ditolak. Oleh karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

## Pembahasan

Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sari (2022), Ampu & Fitriyaningsih (2020), Karmila *et al.*, (2023), dan Ali *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan. Pengaruh positif variabel *tangibles* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari menunjukkan bahwa **bukti fisik**, seperti fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, dan penampilan profesional tenaga kesehatan, sangat penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Hasrianty *et al.*, (2022); Iskandar & Februadi (2021) menyatakan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, keandalan yang rendah, seperti keterlambatan dalam pelayanan atau ketidaktepatan informasi yang diberikan, dapat mengurangi tingkat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Hal ini bisa terjadi karena masyarakat Indonesia terbiasa dengan keterlambatan dalam pelayanan pada fasilitas kesehatan.

Penelitian ini juga mendukung penelitian Karmila *et al.*, (2023) karena mampu membuktikan bahwa *Responsiveness* dalam pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana petugas puskesmas tanggap terhadap kebutuhan pasien. Di Puskesmas Tanjungsari, *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang dapat dilihat dari responsivitas yang cepat dan efektif membuat pasien merasa dihargai dan puas, responsivitas menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien, meningkatkan kepercayaan, dan interaksi yang baik antara pasien dan petugas medis meningkatkan kepuasan. Penelitian sejalan dengan Sheandy (2020); Iskandar & Februadi (2021) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan. Hal ini terjadi karena meskipun petugas memiliki kompetensi yang baik, ketidakpastian atau kekhawatiran pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas bisa tetap ada. Puskesmas, yang sering kali memiliki keterbatasan dalam hal fasilitas dan sumber daya dibandingkan dengan rumah sakit, mungkin tidak dapat memberikan rasa percaya yang kuat kepada semua pasien, meskipun tenaga medisnya berkompeten. Hal ini juga didorong kurangnya komunikasi yang efektif atau ketidakjelasan dalam memberikan informasi tentang prosedur medis dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap *assurance* yang diberikan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan yang sejalan dengan penelitian (Sari 2022; Ampu & Fitriyaningsih 2020; Iskandar & Februadi 2021; Karmila *et al.*, (2023). Empati berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari, Gunungkidul. Dengan perhatian dan pengertian terhadap kondisi emosional dan fisik pasien, tenaga medis dapat membangun hubungan yang lebih dekat dan penuh kepercayaan, menciptakan lingkungan yang nyaman, serta mengurangi kecemasan pasien. Penelitian ini juga menyatakan bahwa *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah lima dimensi penting yang berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari, Gunungkidul. *Tangibles* mencakup fasilitas yang bersih dan peralatan medis yang memadai, menciptakan kesan profesional. *Reliability* memastikan pelayanan yang konsisten dan aman, sementara *responsiveness* menangani kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat. *Assurance* memberikan rasa percaya diri melalui kompetensi tenaga medis, dan *empathy* membangun hubungan manusiawi dengan pasien. Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sari (2022), Ampu & Fitriyaningsih

(2020), dan Ali *et al.* (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penting dalam tingkat kepuasan pasien Puskesmas Tanjungsari adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa faktor-faktor seperti kepercayaan, responsivitas, keyakinan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, faktor-faktor *tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh hal-hal seperti lokasi atau fasilitas yang tersedia, daripada keandalan pelayanan, daya tanggap tenaga medis, jaminan keamanan, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, telah terbukti bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL. Untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal, setiap aspek layanan harus terus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini secara empiris memberikan gambaran yang jelas tentang komponen utama yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari. Hasil-hasil ini dapat digunakan oleh pengelola Puskesmas saat mereka membuat rencana untuk meningkatkan pelayanan mereka. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat model SERVQUAL sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer dan memberikan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana setiap dimensi SERVQUAL berpengaruh pada layanan kesehatan di daerah pedesaan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi Puskesmas Tanjungsari dan fasilitas kesehatan serupa untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dengan memperbaiki faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien, seperti peningkatan responsivitas tenaga medis, peningkatan keandalan layanan, dan peningkatan komunikasi dan empati dengan pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya membantu memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi juga memberikan saran untuk perbaikan layanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Diharapkan bahwa dengan meningkatkan kualitas layanan yang lebih berfokus pada kebutuhan pasien, Puskesmas Tanjungsari akan lebih bahagia dan masyarakat akan lebih percaya pada layanan yang mereka berikan.

## **KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN SELANJUTNYA**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian ini harus dipertimbangkan. Hanya ada 100 responden dari pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjungsari dalam penelitian ini. Oleh karena itu, sampel selanjutnya harus lebih besar dan lebih beragam, mencakup pasien dari berbagai layanan kesehatan Puskesmas, seperti pasien rawat inap dan pasien yang menerima layanan khusus. Karena penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode campuran (*mixed-method*), yang memasukkan wawancara atau diskusi kelompok terarah (FGD) untuk mengetahui lebih banyak tentang perspektif pasien. Hanya lima dimensi kualitas layanan yang ditemukan dalam model SERVQUAL yang menjadi fokus penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan untuk memasukkan variabel tambahan yang dapat memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## REFERENSI

- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/IJMPD.5.3.2>
- Ampu, Maria, & Fitriyaningsih. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI DESA SUANAE ( PUSKESMAS EBAN) TAHUN 2020. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 2(05), 167–174. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575>
- Cahya Herani, E., Mashabai, I., Raya, A. :, Maras, O., Alang, B., Hulu, K. M., Sumbawa, K., & Tenggara Barat, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Rekayasa Proses Dan Industri Terapan*, 1(3), 01–10. <https://doi.org/10.59061/REPIT.V1I3.308>
- Fathoni, A. (2016). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KECAMATAN PUCUK KABUPATEN LAMONGAN. *JURNAL MANAJEMEN*, 1(2), 8 Halaman-8 Halaman. <https://doi.org/10.30736/JPIM.V1I2.23>
- Fauzi, D., & Febriyani, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) Jakarta.
- Hameed, A. A., & Anwar, K. (2018). Analyzing the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A Study of Selected Private Banks in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4), 39–52. <https://doi.org/10.23918/IJSSES.V4I4P39>
- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi: *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.56338/JKS.V3I1.1679>
- Imran, I., Yulihastri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/JPPSH.V5I3.40846>
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Vol.19 No. 2. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87–95.
- Karmila, Ismanto, & Kumalasari, F. (2023). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4), 235–256.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2014.07.030>
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mahendradhata, Y., Trisnantoro, L., Listyadewi, S., Soewondo, P., Marthias, T., Harimurti, P., & Prawira, J. (2017). *The Republic of Indonesia Health System Review* (Vol. 7, Issue 1).

- Nasyrah, & Darwis. (2017). ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MAKASSAR. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 133–148. <https://doi.org/10.37531/MIRAI.V2I1.45>
- Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. *Journal of Retailing*, 64(1). <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Park, J. (2009). The Impact of Online Health Information Service Quality on Expectation and Purchase Intention of Offline Health Service. *The E-Business Studies*, 10(3), 173–201. <https://doi.org/10.15719/GEBA.10.3.200909.173>
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X | Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53–59. <https://journal.yrpiipku.com/index.php/msej/article/view/342>
- Sheandy, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal*. Universitas Pakuan Bogor.
- Sheandy, S. R. (2020). *Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal*. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/6159>
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal MKMI*, 11(3), 174–183.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=MGOs5rkAAAAJ&citation\\_for\\_view=MGOs5rkAAAAJ:NaGI4SEjCO4C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=MGOs5rkAAAAJ&citation_for_view=MGOs5rkAAAAJ:NaGI4SEjCO4C)
- Sumale, J. E., Dyrgo, H., & Mantur, M. (2025). Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pensiunan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado. *Journal of Mandalika Literature*, 6(1), 392–401. <https://doi.org/10.36312/JML.V6I1.3614>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana (ed.); 4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (edisi 5). Andi Offset.