

The Influence of Service Quality, Human Resource Competence, and Service Accessibility on Patient Satisfaction at Urangagung Community Health Center

(Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung)

Etik Dwi Kusri¹⁾, Imelda Dian Rahmawati^{*,2)}

¹⁾Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi 236110100058@umsida.ac.id¹⁾, imeldadian@umsida.ac.id²⁾

Abstract: *This study aims to examine the influence of service quality, human resource competence (HR), and service accessibility on patient satisfaction in community health centers. The method used in this study is quantitative, by combining literature review and empirical data on patient services obtained based on the results of filling out questionnaires. In this study, the total number of samples was 143 outpatients, and accidental sampling was used as a sampling technique. The data analysis approach used in this study uses Partial Least Square (PLS) through the use of SmartPLS software version 3. that Patient satisfaction is determined by the excellent quality of service, competent human resources and ease of accessibility that we present using the Likert scale assessment. An increase in 3 variables is proven to increase patient satisfaction in health care institutions at all levels.*

Keywords: *Accessibility, Quality of service, patient satisfaction, Human Resources*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kompetensi sumber daya manusia (SDM), dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pusat kesehatan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan mengkombinasikan kajian pustaka dan data empiris pelayanan pasien didapatkan berdasarkan hasil pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini, jumlah total sampel sejumlah 143 pasien rawat jalan, dan pengambilan sampel yang tidak disengaja digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Pendekatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) melalui pemanfaatan perangkat lunak SmartPLS versi 3. bahwa Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas layanan yang prima, sumber daya manusia yang kompeten dan kemudahan aksesibilitas yang kami sajikan menggunakan penilaian skala likert. Peningkatan 3 variabel terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien pada lembaga pelayanan kesehatan di semua tingkat.*

Kata kunci: *Aksesibilitas, Kualitas layanan, kepuasan pasien, Sumber Daya Manusia*

I Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan tuntutan utama dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat [1]. Fenomena umum yang terjadi adalah masih rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Beberapa kajian telah mengungkap kondisi tersebut. Penelitian Kementerian Kesehatan RI (2020) menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas secara nasional hanya 68,8% [2]. Sementara angka standar pelayanan minimal yang ditetapkan adalah 90%. Hal senada juga dikemukakan dalam penelitian Nurachmah et al. bahwa 48,2% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan puskesmas [3].

Permasalahan yang lebih spesifik juga terjadi di Puskesmas Urangagung. Dalam tiga tahun terakhir (2021-2023) terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari 42.084 menjadi 32.790 kunjungan [4]. Selain itu, muncul berbagai keluhan dari pasien seperti ruang tunggu kurang nyaman dan tempat parkir sulit. Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan

Tabel 1
Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Urangagung

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2021	16.424	25.660	42.084
2022	21.251	17.251	38.502
2023	17.395	15.395	32.790

Sumber : Profil Kesehatan Kab Sidoarjo tahun 2021-2023

Fenomena rendahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM), khususnya tenaga kesehatan juga menjadi permasalahan umum di fasilitas pelayanan kesehatan. Kajian Kementerian Kesehatan RI menyebutkan bahwa hanya 62,5% tenaga kesehatan di puskesmas yang memiliki kompetensi sesuai standar [5]. Permasalahan spesifik terkait kompetensi SDM juga diduga terjadi di Puskesmas Urangagung. Berdasarkan observasi awal, ditemukan indikasi seperti masih adanya keluhan pasien terkait pelayanan yang kurang ramah, penjelasan petugas yang kurang jelas dan terkesan cepat cepat yang mengindikasikan masih kurangnya kompetensi sebagian staf.

Aksesibilitas pelayanan kesehatan juga menjadi faktor penting dalam menjamin masyarakat dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan dengan mudah. Fenomena umum yang terjadi adalah masih terbatasnya aksesibilitas pelayanan di fasilitas kesehatan, terutama di wilayah pedesaan dan terpencil. Kajian Organisasi Kesehatan Dunia mengungkapkan bahwa 35% masyarakat di negara berkembang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan karena berbagai kendala seperti jarak, waktu tempuh, biaya transportasi, dan ketersediaan fasilitas yang terbatas [6]. Permasalahan spesifik terkait aksesibilitas juga ditemui di Puskesmas Urangagung. Berdasarkan observasi awal, sekitar 27% masyarakat di wilayah kerja puskesmas tersebut menyatakan kesulitan dalam menjangkau lokasi puskesmas karena jarak yang terlalu jauh dan minimnya sarana transportasi umum.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas pelayanan. Namun, terdapat *research gap* terkait pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Beberapa penelitian menemukan adanya pengaruh signifikan dari kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas, seperti penelitian Bhandari et al. [7] yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, serta penelitian Susanti et al. [8] yang mengungkapkan bahwa aksesibilitas pelayanan merupakan prediktor utama kepuasan pasien di puskesmas pedesaan. Penelitian Arifin et al. [9] juga menemukan pengaruh signifikan dari ketiga faktor tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien puskesmas. Namun di sisi lain, beberapa penelitian lain [10] justru menunjukkan hasil yang tidak signifikan atau hanya berpengaruh tidak langsung, seperti tinjauan sistematis oleh Sari et al. [10] yang menyimpulkan bahwa pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pasien puskesmas masih belum konsisten, serta penelitian Widyastuti et al. [11] yang menemukan bahwa aksesibilitas pelayanan hanya berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan kompetensi SDM dengan kepuasan pasien. Penelitian Kurniawan et al. [12] juga menunjukkan hasil yang tidak signifikan dari ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pasien puskesmas di wilayah perkotaan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung secara spesifik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi peningkatan kualitas layanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer.

A. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, kompetensi SDM dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung?

B. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh antara kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung.

C. Manfaat penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat yang penting, termasuk kontribusi terhadap keilmuan dengan memberikan masukan yang lebih mendalam tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung. Hasil riset ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi kepada manajemen Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, kompetensi SDM dan aksesibilitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, riset ini juga memiliki potensi untuk memberikan sumbangan bagi

perbaikan sistem kesehatan secara lebih luas, terutama dalam konteks Puskesmas di Indonesia. Dengan demikian, riset ini diharapkan dapat membantu Puskesmas Urugagung untuk lebih fokus dalam meningkatkan kualitas layanan, kompetensi SDM dan aksesibilitas pelayanan serta memperbaiki sistem kesehatan secara keseluruhan.

II Kajian Literatur

A. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Konsep kualitas pelayanan kesehatan telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian dengan menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), keberwujudan (tangibles), dan empati (empathy) [13]

Penelitian Yunike et al. pada Puskesmas di Kota Semarang menemukan bahwa kelima dimensi kualitas layanan tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien [14]. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pasien dari aspek keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan, dan empati, maka akan semakin tinggi pula kepuasan mereka.

Temuan serupa juga dikemukakan dalam penelitian Wulandari di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang yaitu dimensi keandalan dan ketanggapan, menjadi prediktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketepatan waktu pelayanan, kesiapan petugas dalam merespons keluhan, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan [15]

Penelitian Gama et al. di rumah sakit Brasil menemukan bahwa kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dimensi keandalan dan ketanggapan menjadi prediktor terkuat [16]. Temuan serupa juga dikemukakan Rohmah et al. di Indonesia, yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan dari aspek keandalan dan empati petugas efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan [17]

Selain itu, penelitian Amalia et al. di Rumah Sakit Swasta Kota Bandung mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui variabel kepercayaan (trust) dan komitmen pasien. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan komitmen pasien, yang pada akhirnya berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan mereka [18]

Dari perspektif pelayanan primer, Ayon dan Sermsri meneliti kualitas layanan puskesmas di Thailand. Hasil menunjukkan dimensi keandalan, ketanggapan, dan empati menjadi prediktor utama kepuasan pasien, seperti ketepatan waktu, kemampuan komunikasi petugas, serta kepedulian pada kebutuhan pasien [19]

Berdasarkan kajian literatur tersebut, dapat dibangun hipotesis bahwa Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urugagung. Hipotesis ini dibangun dengan mengacu pada hasil penelitian terdahulu yang secara konsisten menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dengan memperhatikan dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan, dan empati, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

B. Kompetensi SDM

Kompetensi pegawai atau sumber daya manusia telah menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara dua variabel ini. Penelitian oleh Pratiwi et al. di Indonesia menemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia, termasuk kompetensi teknis dan non-teknis, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Kompetensi teknis meliputi pengetahuan dan keterampilan medis, sedangkan kompetensi non-teknis mencakup komunikasi yang efektif, empati, dan sikap yang ramah. Pasien cenderung lebih puas ketika pegawai menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan [20]

Sejalan dengan itu, studi oleh Alotaibi et al. di Arab Saudi mengungkapkan bahwa kompetensi staf medis, termasuk dokter dan perawat, merupakan prediktor signifikan dari kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika staf medis menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mendiagnosis dan mengobati masalah kesehatan mereka [21].

Di Indonesia, penelitian oleh Supriyanto dan Cholil menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, seperti kemampuan teknis, kemampuan berkomunikasi, dan sikap sopan santun, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien cenderung lebih puas ketika pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan kesehatan [22].

Dalam konteks internasional, studi oleh Mosadeghrad di Iran menemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap, merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien lebih puas ketika pegawai menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan berkualitas [23]

Penelitian oleh Andaleeb et al. di Bangladesh menemukan bahwa kompetensi staf rumah sakit, termasuk dokter, perawat, dan staf administrasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi yang dimaksud meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan berkomunikasi yang baik. Pasien cenderung lebih puas ketika staf menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan kesehatan [24].

Studi oleh Surianti et al. di Kota Makassar, Indonesia, mengungkapkan bahwa kompetensi perawat, seperti pengetahuan klinis, keterampilan teknis, dan kemampuan interpersonal, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika perawat memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan perawatan yang berkualitas [25].

Di Turki, studi oleh Yildirim et al. menemukan bahwa kompetensi staf rumah sakit, baik kompetensi teknis maupun non-teknis, merupakan prediktor signifikan dari kepuasan pasien. Pasien lebih puas ketika staf memiliki kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan yang berkualitas dan bersikap ramah serta peduli [26].

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, para peneliti semakin memperkuat hipotesis bahwa kompetensi pegawai atau sumber daya manusia, meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan komunikasi, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di berbagai negara.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, para peneliti membangun hipotesis bahwa kompetensi pegawai atau sumber daya manusia, seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, empati, dan sikap yang ramah, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kompetensi pegawai atau sumber daya manusia, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

C. Aksesibilitas pelayanan

Aksesibilitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara dua variabel ini.

Penelitian oleh Saputra et al. di Indonesia menemukan bahwa aksesibilitas pelayanan, seperti kemudahan memperoleh layanan, ketersediaan fasilitas, dan waktu tunggu yang singkat, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan dengan mudah dan cepat [27].

Sejalan dengan itu, studi oleh Naseer et al. di Pakistan mengungkapkan bahwa aksesibilitas pelayanan, termasuk lokasi yang strategis, jam operasional yang fleksibel, dan proses pendaftaran yang sederhana, merupakan prediktor signifikan dari kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah dan nyaman [28].

Di Indonesia, penelitian oleh Supriyanto dan Cholil menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan, seperti kedekatan lokasi, ketersediaan transportasi, dan biaya yang terjangkau, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan kesehatan tanpa hambatan geografis atau finansial [29].

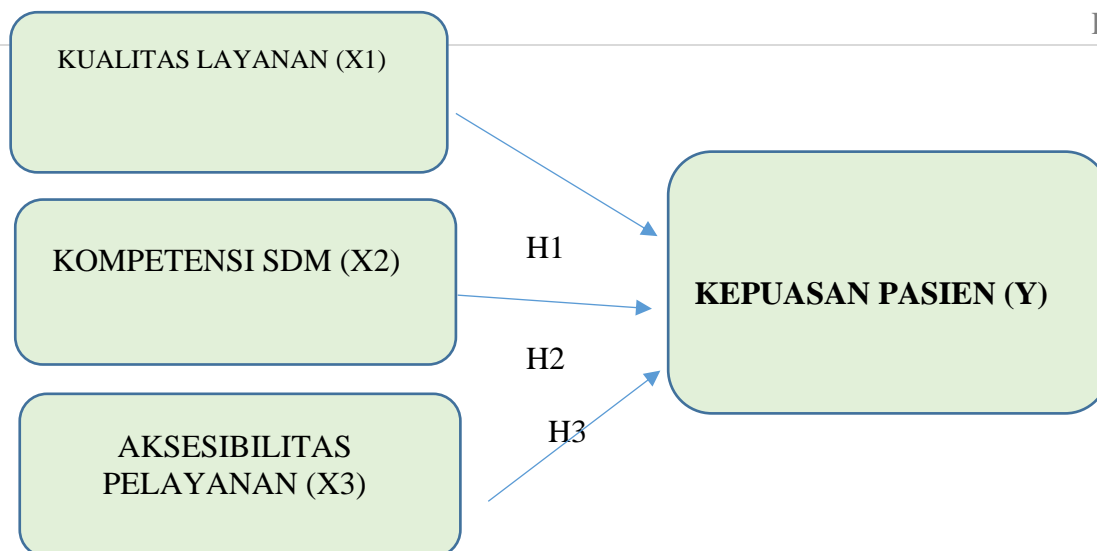
Dalam konteks internasional, studi yang dilakukan oleh Aday et al. (2022) mengeksplorasi hubungan antara aksesibilitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di Amerika Serikat. Dengan menggunakan data survei nasional, mereka menemukan bahwa akses yang lebih baik ke perawatan kesehatan, seperti kedekatan lokasi fasilitas kesehatan, ketersediaan perawatan, dan biaya yang terjangkau, secara signifikan terkait dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Hasil ini menunjukkan pentingnya meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan untuk memastikan pasien menerima perawatan yang diperlukan dan merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka. [30]

Penelitian oleh Rahmayanti et al. di Kota Pekanbaru, Indonesia, menemukan bahwa aksesibilitas pelayanan, seperti lokasi strategis, waktu pelayanan yang fleksibel, dan kemudahan mendapatkan informasi, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah [31]. Penelitian oleh Shan et al. di China menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan, seperti ketersediaan fasilitas yang lengkap, waktu tunggu yang singkat, dan biaya terjangkau, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan tanpa hambatan [32].

Dari penelitian-penelitian tersebut, para peneliti memperkuat hipotesis bahwa aksesibilitas pelayanan, meliputi lokasi strategis, transportasi yang memadai, waktu pelayanan fleksibel, proses yang cepat, ketersediaan fasilitas, waktu tunggu singkat, dan biaya terjangkau, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di berbagai negara.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini di gunakan untuk melihat hubungan yang menggabungkan antar variable-variabel independen (X) dan variabel dependen (Y)



Dalam penelitian didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien,

H2. Kompetensi SDM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien,

H3. Aksesibilitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien,

Definisi operasional variabel penelitian digunakan untuk mengatur batasan pemahaman tentang variabel yang sedang diteliti. Definisi operasional ini juga berperan penting dalam pembuatan alat ukur. Kepuasan pasien adalah seberapa puas atau tidak puasnya pasien setelah menerima layanan kesehatan, yang dibandingkan antara apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan atau butuhkan.

Definisi operasional kualitas layanan dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, keandalan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan jenis layanan yang telah dijanjikan kepada pasien dengan tepat dan benar. Kedua, *responsiveness* adalah kesadaran dan keinginan petugas untuk segera bertindak membantu pasien dengan memberikan layanan tepat waktu. Ketiga, jaminan mencakup kemampuan petugas dalam bersikap menghargai pasien dan menguasai pengetahuan serta keahlian yang diperlukan dalam menanggapi setiap pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pasien. Ke empat, empati adalah keahlian petugas dalam memberikan perhatian istimewa pada setiap pasien. Dan terakhir, bukti fisik merujuk pada tampilan fisik yang dapat menarik minat pasien. [33]

Menurut teori kompetensi yang dirumuskan oleh Spencer dan Spencer, konsep kompetensi dapat didefinisikan sebagai sifat yang menunjukkan kapasitas individu untuk secara efektif menavigasi domain profesional tertentu, yang kemudian diterjemahkan menjadi memenuhi persyaratan pekerjaan. Kapasitas ini didukung oleh berbagai faktor seperti pengetahuan, ketrampilan teknis, kemampuan berkomunikasi dan sikap ramah dalam melayani. [34]

Aksesibilitas pelayanan kesehatan merujuk pada kemudahan atau kesempatan bagi individu untuk mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan, baik secara fisik maupun finansial. Akses pelayanan kesehatan mencakup beberapa aspek, termasuk ketersediaan fasilitas kesehatan, jarak geografis, biaya pelayanan, serta faktor sosial dan budaya yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Untuk mempermudah memahami Variabel, sub variabel indikator maka disusun tabel sebagai berikut :

Tabel Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator yang disajikan di bawah ini berfungsi sebagai instrumen pent yang digunakan untuk menggambarkan dan membangun koneksi di antara aspek-aspek penting yang berkaitan den, kepuasan pasien. Ini akan memberikan kerangka kerja yang menyeluruh dan dapat diakses untuk pemahaman

TABEL 1: Variabel, ringkasan definisi Operasional dan indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Referensi Indikator
1. Kualitas layanan	Kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Urangagung kepada pasien, yang ditentukan oleh keandalan, ketanggapan petugas, jaminan pelayanan, Empaty (kepedulian) petugas terhadap pasien, serta bukti fisik fasilitas dan peralatan yang tersedia	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiveness) Jaminan (assurance). Empati atau kepedulian (emphaty) Bukti fisik atau bukti langsung (tangibles)	[35]
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia	kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia (tenaga kesehatan dan staf) di Puskesmas Urangagung dalam mem-berikan pelayanan kepada pasien, yang tercermin dari pengetahuan, keteram-pilan teknis, kemampuan berko-munikasi sikap dan perilaku melayani.	Pengetahuan Keterampilan Teknis Sikap dan perilaku melayani Kemampuan Komunikasi	[36]
3. Aksesibili-tas Pelayanan	kemudahan yang dirasakan oleh pasien dalam menjangkau dan mengakses pelayanan di Puskesmas Urangagung, yang ditunjukkan melalui kemudahan mencapai lokasi, ketersediaan sarana transportasi umum, biaya, jam operasional puskesmas, serta kemudahan mendapatkan informasi pelayanan.	Lokasi strategis Ketersediaan sarana transportasi umum Biaya pelayanan terjangkau Waktu pelayanan Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan	[37]
4. Kepuasan Pasien	Perasaan puas pasien terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas Urangagung secara keseluruhan, yang dinilai berdasarkan kepuasan terhadap waktu tunggu, fasilitas, sikap dan pelayanan petugas, informasi yang diberikan, serta hasil pelayanan.	kepuasan terhadap waktu tunggu Kepuasan terhadap fasilitas, sikap dan pelayanan petugas Kepuasan terhadap informasi yang diberikan Kepuasan terhadap hasil pelayanan	[38]

III Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif untuk menilai dampak kualitas pelayanan kesehatan, kompetensi sumber daya manusia, dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pasien.

Populasi target untuk penelitian ini adalah semua pasien yang telah menerima layanan di Puskesmas Urangagung pada saat penelitian dilaksanakan [39]. Penentuan sampel menggunakan rumus Cochran dimana rumus ini dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan untuk studi menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Prosedur pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu pasien dengan kategori penyakit ringan atau pasien kunjungan sehat yang ditemui pada saat penelitian dimana yang bersangkutan pernah sebelumnya mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Urangagung sampai memenuhi jumlah total sampel yang telah ditetapkan. Penghitungan besar sampel dengan populasi pasien rata-rata perbulan 3000 adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N}{N_e}}$$

Di mana:

- n adalah jumlah sampel yang diinginkan,
- N adalah jumlah populasi (3000 dalam kasus ini),
- Ne adalah rasio populasi yang harus dipilih dalam sampel (diizinkan dalam persentase),
- Z adalah z-score yang sesuai dengan tingkat kepercayaan yang diinginkan (misalnya, untuk 95% kepercayaan, Z sekitar 1,96),
- e adalah margin of error yang diizinkan (biasanya antara 0,05 dan 0,10).

$$n = \frac{3000}{1 + \frac{3000}{3000 \times 0,05}}$$

$$n = \frac{3000}{1 + \frac{3000}{150}}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 20}$$

$$n = \frac{3000}{21}$$

$$n \approx 142,86$$

Dari rumus tersebut dibulatkan dan didapatkan perkiraan sampel sejumlah 143 pasien Puskesmas.

Penelitian ini akan mengumpulkan data kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh pasien di Puskesmas Urangagung, yaitu dengan cara menilai persepsi mereka tentang kualitas layanan, kompetensi SDM dan aksesibilitas serta kepuasan yang dialami pasien. Sumber data utama adalah data primer yaitu pasien yang telah memanfaatkan layanan Puskesmas berupa kunjungan sehat ataupun kunjungan sakit ringan yang sangat memungkinkan untuk mengisi kuesioner. Selain itu terdapat data sekunder berupa data dari catatan atau dokumentasi di Puskesmas dan dari literatur yang relevan, data statistik, dan sumber lain yang akan digunakan untuk mendukung analisis. Dengan memanfaatkan data kuantitatif primer dari kuesioner dan sumber sekunder, penelitian ini berusaha untuk membuat penggambaran yang mencakup variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung, serta akan memberikan dasar rekomendasi untuk meningkatkan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan.

Dalam penelitian ini, kuesioner akan menjadi alat untuk pengumpulan data. Pengumpulan data dengan kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun skala likert akan digunakan untuk pengukurannya, yaitu yang mencakup 5 pilihan jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju) yang akan digunakan dalam untuk mengumpulkan sikap, pendapat, dan persepsi responden [40] Variabel yang akan diukur dengan Skala Likert diuraikan menjadi indikator variabel, yang kemudian dijadikan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen. Apabila dari kuesioner data diketahui data tidak lengkap maka akan langsung dikonfirmasi ulang untuk kesediannya melengkapi data.

Untuk penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, kompetensi SDM dan aksesibilitas serta kepuasan yang dialami pasien di Puskesmas Urangagung, kombinasi dari beberapa teknik analisis data yang paling relevan dapat digunakan. Analisis deskriptif dapat memberikan gambaran umum tentang karakteristik variabel studi. Selanjutnya, data yang telah terkumpul akan diolah memakai metode analisis Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS versi 3 [41] PLS adalah metode analisis statistik yang cocok untuk kajian "Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien" karena metode ini

mempunya kemampuan untuk menangani variabel laten, bekerja dengan ukuran sampel kecil, dan toleransi terhadap non-normalitas data. Selain itu, PLS memiliki kemampuan prediktif yang baik dan mudah digunakan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

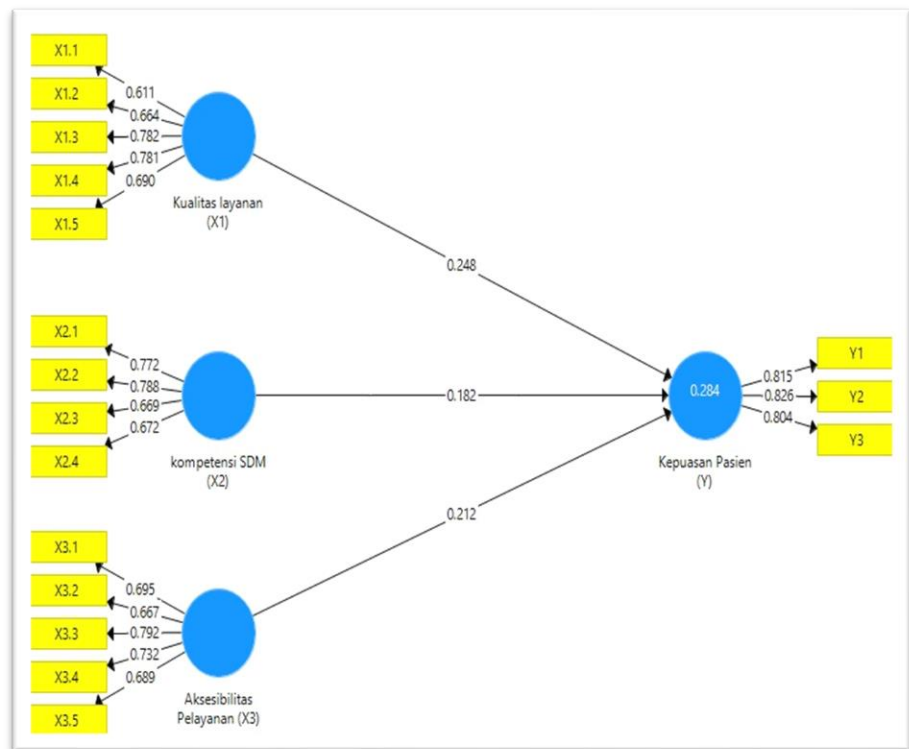
A. Hasil

Berdasarkan variabel operasional yang ada, model penelitian dianalisis menggunakan algoritma PLS (*Partial Least Squares*). Algoritma ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas model. Pengujian validitas model dilakukan pada outer model (model pengukuran), yang mana hubungan antara indikator dan konstraknya dievaluasi. Nilai loading faktor digunakan untuk mengukur validitas konstruk, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan hubungan yang lebih kuat antara indikator dan konstraknya.

Selanjutnya, reliabilitas model diuji dengan menggunakan tiga metrik yaitu *Composite Reliability (CR)*, *Cronbach's Alpha (CA)* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. *Composite Reliability CR* digunakan untuk Mengukur konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk. Nilai CR yang tinggi menunjukkan reliabilitas internal yang baik. *Cronbach's Alpha (CA)* untuk mengukur rata-rata korelasi antar item dalam konstruk. Nilai CA yang tinggi menunjukkan reliabilitas internal yang baik. Yang terakhir menggunakan *Average Variance Extracted (AVE)* yaitu mengukur rata-rata variansi yang dijelaskan oleh indikator dalam konstruk. Nilai AVE yang tinggi menunjukkan konvergensi konstruk yang baik. AVE digunakan untuk mengetahui tercapainya syarat validitas diskriminan. Nilai minimum untuk menyatakan bahwa keandalan telah tercapai adalah sebesar 0,50.

Yang pertama dilakukan pengujian adalah kuesioner, dimana kuesioner yang baik harus mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan di kuesioner sesuai dengan variabel yang akan diukur (konstruk). Tingkat validitas kuesioner dapat dilihat pada hasil *outer loading*. Nilai *loading factor* pada setiap pertanyaan harus lebih besar atau sama dengan 0.5 untuk menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut valid. Semakin tinggi nilai *loading factor*, semakin kuat hubungan antara pertanyaan dan variabel yang ingin diukur.

Hal tersebut bisa dijelaskan dalam gambar dan table dibawah ini.



Gambar 1. Model Struktural PLS Algorithm

Tabel 2 : Tabel Outer Loading

Pertanyaan	Kualitas layanan (X1)	kompetensi SDM (X2)	Aksesibilitas Pelayanan (X3)	Kepuasan Pasien (Y)
X1.1	0,611			
X1.2	0,664			
X1.3	0,782			
X1.4	0,781			
X1.5	0,690			
X2.1		0,772		
X2.2		0,788		
X2.3		0,669		
X2.4		0,672		
X3.1			0,695	
X3.2			0,667	
X3.3			0,792	
X3.4			0,732	
X3.5			0,689	
Y1				0,815
Y2				0,826
Y3				0,804

Sumber: Model PLS

Hasil *Outer model* dipakai untuk memeriksa indikator untuk setiap variabel yang ada. Menurut Hair et al, nilai indikator *loading factor* yang melebihi 0,4 dapat dikatakan valid [42]. Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat dari setiap variabel kualitas layanan (X1), kompetensi SDM (X2), Aksesibilitas Pelayanan (X3), dan *Kepuasan pasien* (Y). Nilai *loading factornya* adalah indikator Kualitas Layanan (X1.1) sebesar 0,611, indikator Kompetensi SDM (X2.1) sebesar 0,772, indikator *Aksesibilitas Pelayanan* (X3.1) sebesar 0,695, dan indikator *Kepuasan pasien* (Y1) sebesar 0,815. setiap variabel dengan angka *loading factornya* melebihi 0,5 maka bisa diartikan valid.

Berikutnya adalah melakukan analisis terhadap *Construct Reliability*. *Construct Reliability* adalah mengukur reliabilitas konstruk variabel laten. Nilainya yang dianggap reliabel harus diatas 0.70. *Construct reliability* sama dengan *Cronbach Alfa*. DI bawah ini adalah table hasil analisis reliabilitas:

Tabel 3 : Nilai Composite Reliability, Cronbach's Alpha dan Average Variance Extracted

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Aksesibilitas Pelayanan (X3)	0,766	0,783	0,840	0,513
Kepuasan Pasien (Y)	0,749	0,751	0,856	0,664
Kualitas layanan (X1)	0,750	0,759	0,833	0,502
kompetensi SDM (X2)	0,701	0,705	0,817	0,529

Diambil dari data Model PLS.

Internal Consistency Reliability mengukur seberapa mampu indikator dapat mengukur konstruk latennya [43]. Alat yang digunakan untuk menilai hal ini adalah composite reliability dan Cronbach's alpha. Nilai composite reliability 0,6 – 0,7 dianggap memiliki reliabilitas yang baik dan nilai Cronbach's alpha yang diharapkan adalah di atas 0,7 [44],

Berdasarkan table 3 diatas, terlihat bahwa semua konstruk memiliki nilai nilai *cronbach's Alpha* > 0,6, maka dapat dikatakan bahwa semua konstruk tersebut telah reliabel. Misalnya *cronbach's Alpha* dari variable latent Y sebesar 0,749 > 0,6 maka Y reliabel.

Selanjutnya dilakukan pengukuran *path coefficients* antar konstruk untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan tersebut dan juga untuk menguji hipotesis. Nilai *path coefficients* berkisar antara -1 hingga +1. Semakin mendekati nilai +1, hubungan kedua konstruk semakin kuat. Hubungan yang makin mendekati -1 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat negatif [44]. Adapun AVE digunakan untuk mengetahui tercapainya syarat validitas diskriminan. Nilai minimum untuk menyatakan bahwa keandalan telah tercapai adalah sebesar 0,50, dengan data tersebut di mana AVE semuanya lebih dari 0,50 maka dikatakan bahwa semua variable cukup handal.

Hasil dari analisis pada tingkat inner adalah sebagai berikut: (Nilai T Hitung dari loading factor dan t hitung dari *path coefficient directs effects*)

Di bawah ini menunjukkan *direct effect* atau efek langsung masing-masing konstruk variable exogen terhadap variable endogen:

Tabel 4: Nilai Path Coefficients

variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
Aksesibilitas Pelayanan (X3) -> Kepuasan Pasien (Y)	0,212	0,216	0,090	2,358	0,019	Terima H1 (Signifikan)
Kualitas layanan (X1) -> Kepuasan Pasien (Y)	0,248	0,260	0,107	2,320	0,021	Terima H1 (Signifikan)
kompetensi SDM (X2) -> Kepuasan Pasien (Y)	0,182	0,180	0,088	2,059	0,040	Terima H1 (Signifikan)

Diambil dari data Model Bootstrapping.

Nilai Original Sample (O) menunjukkan besarnya pengaruh atau kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai positifnya, maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Nilai T Statistics (|O/STDEV|) menunjukkan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan nilai kritis 1,96 pada tingkat kepercayaan 95%. Apabila angka T Statistics > 1,96, maka bisa diartikan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, sehingga Hipotesis 1 (H1) diterima.

Sehingga dari data yang diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aksesibilitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh positif sebesar 0,212 terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan nilai T Statistics 2,358 > 1,96 yang menunjukkan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis 1 (H1) diterima atau bermakna aksesibilitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
2. Kualitas Layanan (X1) memiliki pengaruh positif sebesar 0,248 terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan nilai T Statistics 2,320 > 1,96 yang menunjukkan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis 1 (H1) diterima atau bermakna kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
3. Kompetensi SDM (X2) memiliki pengaruh positif sebesar 0,182 terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan nilai T Statistics 2,059 > 1,96 yang menunjukkan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis 1 (H1) diterima atau bermakna kompetensi SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

B. PEMBAHASAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor penentu kualitas layanan mencakup keandalan berupa kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat dipercaya, ketanggapan untuk merespon permintaan dan keluhan pasien dengan cepat, jaminan pelayanan berupa wawasan dan kesopanan karyawan yang menciptakan rasa percaya pasien, empati dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, dan adanya penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, serta alat kesehatan dan alat komunikasi yang baik. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dengan pengalaman mereka di fasilitas kesehatan tersebut. Pelayanan berkualitas tinggi dapat membangun kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien menerima perlakuan yang baik dan perawatan yang memadai, mereka cenderung merasa puas dan percaya pada fasilitas kesehatan yang mereka kunjungi. Kepuasan pasien yang tinggi juga berkontribusi dalam memelihara hubungan baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa depan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Aliman dan Mohamad yang menemukan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan untuk kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan [45]. Demikian juga hasil penelitian Subedi dan Dangol pada sektor

perbankan di Nepal mengungkapkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas layanan seperti keandalan, jaminan, dan empati ditemukan menjadi prediktor penting dari kepuasan pelanggan [46]. Kedua penelitian ini, yang dilakukan di berbagai industri dan negara, konsisten dengan temuan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, institusi perlu mengupayakan peningkatan berkelanjutan. Dengan dilakukannya cara-cara seperti ini, diharapkan bisa membuat lingkungan pelayanan yang menyenangkan dan memberi kepuasan untuk pasien.

Studi ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas guna membangun citra positif, menjaga kepercayaan pasien, dan memperkuat posisi kompetitif mereka dalam industri layanan kesehatan. Berdasarkan temuan, manajemen Puskesmas direkomendasikan untuk mengimplementasikan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, baik untuk aspek medis maupun non-medis. Upaya ini diharapkan dapat membantu Puskesmas mempertahankan kepuasan pasien yang tinggi, meningkatkan loyalitas pasien, serta memperkuat daya saing mereka di pasar layanan kesehatan yang kompetitif. Dengan memberikan layanan yang unggul, Puskesmas dapat memperkuat reputasi dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pasien serta masyarakat sekitar.

Pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM yang mencakup pengetahuan dan keterampilan medis, kemampuan komunikasi yang efektif, sikap ramah dan profesional, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien bisa meningkatkan kepuasan pasien. Ketika pasien dilayani oleh staf yang kompeten dan terampil, mereka cenderung merasa percaya dan puas dengan layanan yang diterima. Sebaliknya, jika pasien menerima layanan dari staf yang kurang kompeten, hal tersebut dapat menurunkan kepuasan mereka.

Pentingnya kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien tidak dapat diabaikan. Pasien yang dilayani oleh staf yang kurang kompeten, seperti kurangnya pengetahuan medis, keterampilan komunikasi yang buruk, atau sikap yang tidak ramah, cenderung merasa tidak puas dan kurang percaya dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, ketika pasien dilayani oleh staf yang kompeten, mereka akan merasa lebih dihargai, percaya, dan puas dengan pengalaman yang diperoleh.

Hasil ini sesuai dengan study sebelumnya yaitu bahwa kompetensi SDM merupakan faktor penting yang memberikan pengaruh kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan.

Disamping itu temuan ini juga sama dengan hasil study yang dilaksanakan oleh Alshahrani et al., yang menemukan bahwa kompetensi staf medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Arab Saudi [47]. Penelitian lain oleh Chandra and Singh juga mengungkapkan bahwa kompetensi SDM, termasuk kemampuan teknis dan keterampilan interpersonal, berkorelasi positif dengan kepuasan pasien di rumah sakit di India [48].

Berdasarkan hasil penelitian ini, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kompetensi SDM secara berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan, pendidikan lanjutan, serta pengembangan keterampilan dan pengetahuan staf secara berkala. Selain itu, institusi juga perlu memperhatikan aspek non-teknis seperti kemampuan komunikasi, empati, dan keterampilan interpersonal staf dalam memberikan layanan kepada pasien.

Dengan meningkatkan kompetensi SDM, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini pada akhirnya dapat memperkuat posisi kompetitif penyedia layanan kesehatan dan membangun hubungan yang baik dengan pasien jangka panjang.

Pengaruh Aksesibilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan berupa kemudahan yang dirasakan oleh pasien dalam menjangkau dan mengakses pelayanan di Puskesmas, yang ditunjukkan melalui kemudahan mencapai lokasi, jarak dan waktu tempuh, biaya pelayanan, jam operasional puskesmas, serta kemudahan mendapatkan informasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa aksesibilitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Aksesibilitas pelayanan mencakup kemudahan untuk mencapai fasilitas kesehatan, ketersediaan layanan saat dibutuhkan, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait layanan yang tersedia. Ketika pasien dapat mengakses layanan dengan mudah, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman yang diperoleh. Sebaliknya, jika pasien mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, hal tersebut dapat menurunkan kepuasan mereka [49].

Pentingnya aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak dapat diabaikan. Pasien yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, seperti jarak yang jauh, waktu tunggu yang lama, atau kurangnya informasi, cenderung merasa frustrasi dan tidak puas dengan layanan yang diberikan [49]. Sebaliknya, ketika pasien dapat dengan mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan, mereka akan merasa lebih dihargai dan diakomodasi dengan baik, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa aksesibilitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian lain oleh juga menemukan bahwa aksesibilitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan [50]. Berdasarkan hasil penelitian ini, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan aksesibilitas yang baik bagi pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan layanan, memperluas jangkauan layanan, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses terkait layanan yang ditawarkan. Dengan meningkatkan aksesibilitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat posisi kompetitif penyedia layanan kesehatan.

V. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan:

Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor penentu kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, kepercayaan, empati, dan bukti fisik yang baik berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, sikap ramah dan perilaku melayani, menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Aksesibilitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Lokasi pelayanan yang strategis, ketersediaan sarana transportasi umum, Biaya pelayanan yang terjangkau, Waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan informasi pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien.

B. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, hanya berfokus pada tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu aksesibilitas pelayanan, kualitas layanan, dan kompetensi SDM, namun mengabaikan faktor-faktor lain seperti karakteristik demografis pasien. Kedua, sampel penelitian terbatas pada pasien di satu fasilitas kesehatan tertentu, sehingga hasil mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk fasilitas atau wilayah lain. Ketiga, pengumpulan data melalui kuesioner self-reported berpotensi menimbulkan bias respon akibat persepsi subjektif responden. Keempat, desain cross-sectional hanya menangkap persepsi pada satu waktu tertentu, sedangkan penelitian longitudinal dapat memberikan perspektif lebih komprehensif tentang perubahan kepuasan dari waktu ke waktu. Terakhir, meskipun upaya meminimalkan plagiasi telah dilakukan, masih ada kemungkinan kemiripan dengan penelitian lain yang tidak teridentifikasi. Dengan mengakui keterbatasan-keterbatasan ini, hasil penelitian dapat diinterpretasikan dengan lebih bijak dan menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

C. Saran

Untuk penyedia layanan

Penyedia layanan kesehatan perlu meningkatkan aksesibilitas pelayanan dengan memperluas ketersediaan layanan, mempermudah akses informasi, dan memastikan layanan tersedia saat dibutuhkan pasien. Upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan juga harus dilakukan, mencakup aspek medis dan non-medis seperti meningkatkan kompetensi staf, ketanggapan, komunikasi dengan pasien, serta perbaikan fasilitas fisik. Pengembangan kompetensi SDM harus menjadi prioritas, meliputi program pelatihan, pendidikan lanjutan, dan peningkatan keterampilan teknis maupun non-teknis seperti komunikasi dan empati bagi staf. Evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien perlu dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta menindaklanjuti setiap keluhan atau masukan dari pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Untuk penelitian berikutnya

Untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian, cakupan penelitian perlu diperluas dengan melibatkan fasilitas kesehatan lain di wilayah geografis yang berbeda. Faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pasien, seperti karakteristik demografis pasien, juga perlu dipertimbangkan dalam model penelitian selanjutnya. Selain itu, penggunaan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti observasi langsung dan wawancara mendalam, dapat mengurangi bias dari metode self-reported yang digunakan dalam penelitian sebelumnya.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Puskesmas Urangagung yang telah memberikan tempat dan juga informasi sebagai penelitian.

Referensi

- [1] Kementerian Kesehatan RI, "Pedoman Puskesmas Kelurahan," Jakarta, Indonesia," 2020.
- [2] Kementerian Kesehatan RI, "Laporan Nasional Riset Fasilitas Kesehatan 2020," Jakarta, Indonesia," 2020.
- [3] E. Nurachmah et al, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas di Indonesia," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 7, no. 1, hal. 17–25, 2019.
- [4] puskesmas Urangagung Kabupaten Sidoarjo, "Profil Kesehatan Puskesmas Urangagung".
- [5] Kementerian Kesehatan RI, "Laporan Nasional Sumber Daya Manusia Kesehatan 2022," Jakarta, Indonesia," *Lap. Nas. Sumber Daya Mns. Kesehat.*, 2022.
- [6] W. H. Organization, "World Health Statistics 2021," Geneva, Switzerland," 2021.
- [7] A. Bhandari et al., "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas," *J. Manaj. Pelayanan Kesehat.*, vol. 24, no. 2, hal. 89–97, 2021.
- [8] R. Susanti et al, "Aksesibilitas Pelayanan Sebagai Prediktor Utama Kepuasan Pasien di Puskesmas Pedesaan," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 1, hal. 32–40, 2021.
- [9] F. A. et Al, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas," *J. Manaj. Pelayanan Kesehat.*, vol. 25, no. 1, hal. 11–20, 2022.
- [10] M. Sari et al, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Puskesmas: Sebuah Tinjauan Sistematis," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 8, no. 2, hal. 112–121, 2021.
- [11] P. Widyastuti et al, "Hubungan Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM dengan Kepuasan Pasien Puskesmas: Peran Mediasi Aksesibilitas Pelayanan," *J. Manaj. Pelayanan Kesehat.*, vol. 23, no. 3, hal. 145–153, 2020.
- [12] D. Kurniawan et al, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM, dan Aksesibilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas: Studi Kasus di Puskesmas Wilayah Perkotaan," *J. Kebijak. Kesehat. Indones.*, vol. 10, no. 4, hal. 198–207, 2021.
- [13] L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, "ERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, hal. 12–40, 1988.
- [14] Y. Yunike, I. A. Tyarini, S. Evie, H. Hasni, D. Y. Suswinarto, dan S. Suprpto, "Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 12, no. 1, hal. 183–189, Jun 2023, doi: 10.35816/jiskh.v12i1.990.
- [15] T. Wulandari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Malange," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 10, n, hal. 112-120., 2022.
- [16] J. D. Gama, F. O., Silva, P. F., & Dias, "The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Brazilian Hospitals," *Int. J. Qual. Serv. Sci.*, vol. 13, n, hal. 171-188., 2021.
- [17] B. S. Rohmah, N., Yusuf, A., & Haryono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah." *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 8, no, hal. 35-44., 2020.
- [18] J. M. Amalia, R., Wibawa, B. M., & Sukoco, "The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction through Trust and Commitment in Private Hospitals in Bandung City," *Int. J. Qual. Serv. Sci.*, vol. 13, n, hal. 585-599., 2021.
- [19] S. Ayon, S., & Sermisri, "Service Quality and Patient Satisfaction in Primary Healthcare Centers in Thailand," *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 15, no. 2, hal. 131-138., 2022.
- [20] R. Pratiwi, S. P. Wibawa, and D. A. Rinawati, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit," *J. Adm. Rumah Sakit*, vol. 6 no 2, hal. 107–115, 2020.
- [21] K. Markey, L. Murphy, C. O'Donnell, J. Turner, dan O. Doody, "Clinical supervision: A panacea for missed care," *J. Nurs. Manag.*, vol. 28, no. 8, hal. 2113–2117, Nov 2020, doi: 10.1111/jonm.13001.
- [22] S. Supriyanto and M. Cholil, "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 1, hal. 49–58, 2021.
- [23] M. Shokoohi, M. Osooli, dan S. Stranges, "COVID-19 Pandemic: What Can the West Learn From the East?," *Int. J. Heal. Policy Manag.*, Mei 2020, doi: 10.34172/ijhpm.2020.85.
- [24] D. Blouin dan E. V. Smith, "Measuring the continuous quality improvement orientation of medical education programs," *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 33, no. 2, hal. 158–171, Feb 2020, doi: 10.1108/IJHCQA-06-2019-0102.
- [25] A. A. Surlanti, A. Wanti, "Pengaruh Kompetensi Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar," *J. Adm. Rumah Sakit*, vol. 6, no. 1, hal. 12–20, 2020.
- [26] and N. N. Y. C. Yildirim, A. Demiray, "The effect of employee competencies on patient satisfaction: An empirical study in Turkish hospitals," *International Journal of Healthcare Management*, vol. 13, no. 1, pp. 290-299, 2020., " *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 13, no. 1, hal. 290–299, 2020.
- [27] A. Saputra, E., Hidayati, S., & Yulianto, "The effect of service accessibility on patient satisfaction in hospitals in Indonesia.," *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 13, no. 4, hal. 301–307, 2020, doi: 10.1108/IJHM-07-2019-0247.
- [28] M. J. Naseer, A., Khan, M. A., & Iqbal, "Impact of accessibility of healthcare services on patient

- satisfaction: A study of public sector hospitals in Pakistan.," *Int. J. Healthc. Qual. Manag.*, vol. 32, no. 4, hal. 275–296, 2019.
- [29] M. Supriyanto, D., & Cholil, "The influence of service accessibility on patient satisfaction in hospitals," *J. Public Health Res.*, vol. 5, no. 1, hal. 42–49, 2018.
- [30] and J. R. D. J. S. Aday, M. Vicka, "The Impact of Healthcare Accessibility on Patient Satisfaction: A Nationwide Study," *J. Heal. Qual.*, vol. 44, no. 8, hal. 98–107, 2022.
- [31] and M. D. B. V. Rahmayanti, M. Utama, "Pengaruh Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pekanbaru," *J. Adm. Rumah Sakit*, vol. 6, no. 2, hal. 125–135, 2020.
- [32] and Y. Q. L. Shan, J. Zhao, Z. Ning, K. Huang, "The Impact of Healthcare Service Accessibility on Patient Satisfaction," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 17, no. 2, hal. 1–16, 2020.
- [33] dr. Arif Kurniawan, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga," 2020.
- [34] noor alya, "Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat," 2024.
- [35] DANI SAHIRUL ALIM, "Kualitas Pelayanan di RSUD Queen Latifa," 2021.
- [36] noor A. dan W. Latunreng, "Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat," *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, hal. 70–84, 2021.
- [37] N. K. S. S. Dewi, R. Sakit, G. Dan, dan M. Fakultas, "Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit gigi dan mulut fakultas kedokteran gigi universitas mahasaraswati denpasar," udayana, 2019. [Daring]. Tersedia pada: <http://unmas-library.ac.id/wp-content/uploads/2014/10/SKRIPSI2.pdf>
- [38] S. Nuraini, "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas," *J. Ilmu Kesehatan*, vol. 10, no. no 1, hal. 13–23, 2022.
- [39] E. N. Liao, L. Z. Chehab, K. Neville, J. Liao, D. Patel, dan A. Sammann, "Using a human-centered, mixed methods approach to understand the patient waiting experience and its impact on medically underserved populations," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 22, no. 1, hal. 1388, Nov 2022, doi: 10.1186/s12913-022-08792-8.
- [40] T. Yamashita, "Analyzing Likert scale surveys with Rasch models," *Res. Methods Appl. Linguist.*, vol. 1, no. 3, hal. 100022, Des 2022, doi: 10.1016/j.rmal.2022.100022.
- [41] and A. G. Wibisono, Aryo, R. Amilia Destryana, "Pelatihan Partial Least Square (PLS) Bagi Mahasiswa," *J. Abdiraja*, vol. 4.2, hal. 24-30., 2021.
- [42] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, dan C. M. Ringle, "When to use and how to report the results of PLS-SEM," *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, no. 1, hal. 2–24, Jan 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [43] P. Kline, *Handbook of Structural Equation Modeling (2nd ed.)*. Guilford Press. 2022.
- [44] M. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, "A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)," *SAGE Publ.*, 2021, doi: 10.4135/9781506392445.
- [45] W. N. Aliman, N. K., & Mohamad, "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in the Tourism Industry: A Case Study of Sabah, Malaysia," *Int. J. Acad. Res. Bus. Soc. Sci.*, vol. 12 (3), hal. 1489–1500, 2022, doi: 10.6007/IJARBS/v12-i3/13103.
- [46] R. Subedi, B., & Dangol, "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Nepalese Commercial Banks.," *J. Bus. Soc. Sci. Res.*, vol. 7(1), hal. 93-103., 2022, doi: 10.3126/jbsr.v7i1.43192.
- [47] and S. M. A. A. M. Alshahrani, M. S. Alqahtani, "The Impact of Healthcare Staff Competency on Patient Satisfaction in Saudi Arabian Hospitals," *J. Healthc. Qual.*, vol. 44, no. 2, hal. 289–298, Mar 2022, [Daring]. Tersedia pada: <https://journals.lww.com/10.1097/JHQ.0000000000000321>
- [48] R. Chandra and P. Singh, "R. Chandra and P. Singh, 'The Role of Human Resource Competency in Enhancing Patient Satisfaction in Indian Hospitals,' *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 15, no. 3, pp. 241–249, 2022, doi: 10.1080/20479700.2020.1796106," *Int. J. Heal. Manag*, vol. 15, n, no. 241–249, 2022, 2022, doi: 10.1080/20479700.2020.1796106.
- [49] et al M. A. Malik, "Importance of Accessibility of Healthcare Services in Patient Satisfaction," *Cureus*, vol. 13, no. art. no. e15533, hal. no. e15533, 2021.
- [50] R. R. and N. Nurhasanah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang dengan Pendekatan PLS-SEM," *J. Ekon. Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–14, 2022, doi: 10.47688/jek.v1i2.2345.,," *J. Ekon. Kesehat.*, vol. 1, no, hal. 1–14, 2022.,

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

