JURNAL TEKNIK INFORMATIKA DAN MULTIMEDIA Vol 6, No.2, Oktober 2026, pp. 179 - 186
p-ISSN : 2808-909X (print)
e-ISSN : 2798-2505 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/JTIM · page 179
DOI : https://doi.org/10.51903/informatika.v6i2.1974

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ELOPADA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DENGAN PENDEKATAN KUANTITATIF

Hugolin Arvin Lende Wara[1*], Herman Huki Ratu[2], Lidia Lali Momo[3]
[1] Universitas Stella Maris Sumba, e-mail: hugolinwara@gmail.com
[2] Universitas Stella Maris Sumba, e-mail: hermanratu363@gmail.com
[3] Universitas Stella Maris Sumba, e-mail: lidiamomo2304@gmail.com
[*] hugolinwara@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 July 2026
Received in revised form 20 August 2026
Accepted 15 September 2026
Available online 15 October 2026

ABSTRACT

Puskesmas as a first-level health facility is required to provide quality services. However, limited resources and waiting times often cause a gap between patient expectations and perceptions. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with services at Elopada Health Center using the Service Quality (SERVQUAL) method. This descriptive quantitative study used accidental sampling techniques on 100 patients. Data were collected through a Likert scale questionnaire that included 25 attributes from the five dimensions of SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data analysis included gap analysis (Perception-Expect), Importance Performance Analysis (IPA), and multiple linear regression using SPSS 26. The results showed that the level of patient satisfaction did not meet expectations, with an average overall gap of negative value of -0.55 (Perception 3.95; Expectation 4.51). All dimensions showed negative gaps, with the largest gaps in Assurance and Reliability (-0.57), followed by Responsiveness (-0.56), Tangibles (-0.55), and Empathy (-0.51). The three main improvement priority attributes were patient safety (gap -0.67), responsiveness to complaints (-0.63), and timeliness (-0.61). The regression test proved that 65.9% of patient satisfaction was significantly influenced by all five dimensions of SERVQUAL ($p<0.05$), with Assurance being the most dominant factor.

***Keywords**: Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Gap Analysis, Health Cente*

Abstrak

Received July 10, 2026; Accepted September 8, 2026; Available online October 15, 2026

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dituntut memberikan pelayanan bermutu. Namun, keterbatasan sumber daya dan waktu tunggu kerap menimbulkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Elopada menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Penelitian kuantitatif deskriptif ini menggunakan teknik accidental sampling pada 100 pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang mencakup 25 atribut dari lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis data meliputi analisis gap (Persepsi-Harapan), Importance Performance Analysis (IPA), dan regresi linear berganda menggunakan SPSS 26. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien belum memenuhi harapan, dengan rata-rata gap keseluruhan bernilai negatif sebesar -0,55 (Persepsi 3,95; Harapan 4,51). Seluruh dimensi menunjukkan gap negatif, dengan kesenjangan terbesar pada Assurance dan Reliability (-0,57), diikuti Responsiveness (-0,56), Tangibles (-0,55), dan Empathy (-0,51). Tiga atribut prioritas perbaikan utama adalah rasa aman pasien (gap -0,67), tanggap terhadap keluhan (-0,63), dan ketepatan waktu (-0,61). Uji regresi membuktikan bahwa 65,9% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kelima dimensi SERVQUAL secara signifikan ($p<0,05$), dengan Assurance sebagai faktor paling dominan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Analisis Gap, Puskesmas.

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima.

Puskesmas Elopada yang berada di Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur, memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan dasar seperti poli umum, KIA/KB, gizi, laboratorium sederhana, farmasi, dan gawat darurat. Namun dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat kemungkinan kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima, terutama terkait waktu tunggu, konsistensi pelayanan, dan jaminan rasa aman.

Untuk mengukur kepuasan secara objektif diperlukan metode yang membandingkan harapan dan persepsi pasien. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Metode ini mengukur kualitas melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan membandingkan persepsi dan harapan, metode SERVQUAL dapat mengidentifikasi kesenjangan (gap) kualitas pelayanan sehingga aspek yang perlu diperbaiki diketahui secara jelas.

Penelitian Ziyadah dan Alisah (2024) menjelaskan bahwa SERVQUAL efektif digunakan untuk mengukur kepuasan pasien melalui analisis gap. Penelitian Sri Rahayu dan Nasrawati (2024) juga menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung [5]. Penelitian Nasikh et al. (2021) di Puskesmas Alun-Alun Gresik menggunakan SERVQUAL dan AHP menemukan masih terdapat atribut dengan gap tinggi sehingga perlu perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Elopada menggunakan SERVQUAL serta menentukan dimensi dan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan pengaruhnya terhadap kepuasan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Kesehatan

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan kebutuhan pasien, sikap ramah petugas, ketepatan pelayanan, serta fasilitas yang memadai agar pasien merasa puas.

2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan [3]. Model SERVQUAL terdiri dari lima dimensi: (1) Tangibles: fasilitas fisik yang dapat dilihat langsung seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan alat, penampilan petugas; (2) Reliability: kemampuan memberikan pelayanan tepat, akurat, konsisten sesuai janji;

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

(3) Responsiveness: kesediaan membantu pasien secara cepat dan tanggap; (4) Assurance: kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui pengetahuan, kesopanan, profesionalisme; (5) Empathy: perhatian dan kepedulian dalam memahami kebutuhan pasien secara individual.

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai perbandingan dan referensi. Ringkasan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Sri Anjayati (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas	Cross Sectional	Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien
2	Nasikh et al. (2021)	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Alun-Alun Gresik	SERVQUAL & AHP	Masih ada atribut gap tinggi perlu perbaikan
3	Rahayu & Nasrawati (2024)	SERVQUAL dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien JKN	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan
4	Ramadhani & Saidah (2025)	Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian	Literature Review	Dimensi empati dan daya tanggap kepuasan lebih tinggi

Perbedaan penelitian sekarang terletak pada lokasi di Puskesmas Elopada, fokus pada analisis gap, pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), dan uji regresi untuk menentukan dimensi paling dominan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi di Puskesmas Elopada, Kabupaten Sumba Barat Daya. Populasi adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan dengan rata-rata kunjungan 2.150 pasien per bulan. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin $n = N / (1+N(e)^2)$ dengan e=10%, diperoleh 96 responden. Teknik yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai dengan kriteria. Teknik ini memiliki keterbatasan dalam merepresentasikan seluruh populasi pasien Puskesmas Elopada karena tidak semua pasien memiliki peluang yang sama untuk terpilih, sehingga berpotensi menimbulkan bias seleksi. Namun teknik ini dipilih karena keterbatasan waktu dan akses di lapangan serta sifat pelayanan yang fluktuatif. Kriteria inklusi: pasien Puskesmas Elopada, usia minimal 18 tahun, bersedia menjadi responden, mampu mengisi kuesioner lengkap.

Variabel penelitian adalah kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Tangibles 4 item T1-T4, Reliability 4 item R1-R4, Responsiveness 4 item Rs1-Rs4, Assurance 4 item A1-A4, Empathy 4 item E1-E4) dan kepuasan pasien. Instrumen menggunakan kuesioner SERVQUAL dengan penilaian Persepsi (P) dan Harapan (E) skala Likert 1=Sangat Tidak Setuju sampai 5=Sangat Setuju. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Uji validitas menggunakan Product Moment Pearson (r hitung > r tabel 0,2006 untuk n=96) dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha (≥0,70 reliabel) dengan SPSS 26.

Teknik analisis data: (1) Menghitung rata-rata Persepsi $P=\Sigma X/n$ dan Harapan $E=\Sigma Y/n$, (2) Menghitung Gap $G=P-E$, interpretasi $G>0$ melebihi harapan, $G=0$ sesuai, $G<0$ di bawah harapan, (3) Analisis per dimensi, (4) Importance Performance Analysis (IPA) dengan memetakan atribut berdasarkan nilai Performance (Mean Persepsi) dan Importance (Mean Harapan) menggunakan nilai rata-rata total (P=3,95 dan E=4,51) sebagai titik potong kuadran, (5) Uji hipotesis regresi linear berganda (uji normalitas, R Square, ANOVA Uji F, Uji t). Hipotesis H1: terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, H0: tidak terdapat pengaruh.

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan 96 responden, karakteristik responden diuraikan secara rinci sebagai berikut: Jenis kelamin perempuan 58,3% (56 orang) dan laki-laki 41,7% (40 orang). Kelompok usia dominan 26-35 tahun 28,1% (27 orang), 17-25 tahun 25,0% (24 orang), 36-45 tahun 21,9% (21 orang), 46-55 tahun 14,6% (14 orang), >55 tahun 10,4% (10 orang). Pendidikan terakhir dominan SMA/SMK 44,8% (43 orang), Sarjana 19,8% (19 orang), SMP 14,6% (14 orang), SD dan Diploma masing-masing 10,4% (10 orang). Frekuensi kunjungan: 1 kali kunjungan dalam 3 bulan terakhir 38,5% (37 orang), 2-3 kali 41,7% (40 orang), >3 kali 19,8% (19 orang). Jenis layanan yang digunakan: Poli Umum 52,1% (50 orang), KIA/KB 18,8% (18 orang), Farmasi 10,4% (10 orang), Laboratorium sederhana 8,3% (8 orang), Gizi dan Gawat Darurat 10,4% (10 orang). Profil menunjukkan pengguna layanan sebagian besar usia produktif, perempuan, dengan tingkat kunjungan berulang yang cukup tinggi di poli umum dan KIA/KB, sehingga pengalaman terhadap waktu tunggu dan konsistensi pelayanan menjadi relevan.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas 20 item persepsi dan harapan menunjukkan seluruh r hitung >0,2006, sehingga VALID. Nilai Cronbach's Alpha persepsi 0,892, harapan 0,913, Gap 0,884, Tangibles 0,812, Reliability 0,805, Responsiveness 0,823, Assurance 0,841, Empathy 0,798, semua >0,70 sehingga RELIABEL.

4.3 Analisis Gap SERVQUAL

Analisis SERVQUAL dilakukan dengan menghitung rata-rata Persepsi dan Harapan, kemudian Gap=P-E. Hasil per atribut disajikan pada Tabel 2. Pembahasan terhadap hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian teoritik, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hasil percobaan sebaiknya ditampilkan dalam berupa grafik atau pun tabel. Untuk grafik dapat mengikuti format untuk diagram dan gambar.

Tabel 2. Analisis GAP

Kode	Atribut	Mean P	Mean E	Gap
T1	Kebersihan ruangan	3.94	4.54	-0.60
T2	Kenyamanan ruang tunggu	3.94	4.48	-0.54
T3	Kelengkapan alat	4.03	4.50	-0.47
T4	Penampilan petugas	4.01	4.61	-0.60
R1	Ketepatan waktu	3.94	4.55	-0.61
R2	Keakuratan diagnosis	4.03	4.51	-0.48
R3	Konsistensi pelayanan	3.90	4.50	-0.60
R4	Prosedur jelas	3.96	4.53	-0.57
Rs1	Kecepatan pelayanan	3.92	4.44	-0.52
Rs2	Kesigapan petugas	3.95	4.47	-0.52
Rs3	Tanggap keluhan	3.88	4.51	-0.63
Rs4	Informasi jelas	3.93	4.52	-0.59
A1	Pengetahuan petugas	3.89	4.49	-0.60
A2	Kesopanan & keramahan	4.02	4.52	-0.50
A3	Rasa aman & kepercayaan	3.88	4.55	-0.67
A4	Profesionalisme	3.96	4.47	-0.51
E1	Perhatian individual	3.91	4.46	-0.55
E2	Kepedulian pasien	4.04	4.50	-0.46
E3	Komunikasi baik	3.98	4.48	-0.50
E4	Memahami kebutuhan	3.98	4.50	-0.52

Seluruh atribut memiliki gap negatif (G<0) artinya persepsi masih di bawah harapan. Gap terbesar adalah A3 rasa aman dan kepercayaan -0,67, diikuti Rs3 tanggap terhadap keluhan -0,63, dan R1 ketepatan waktu -0,61. Gap terkecil E2 kepedulian -0,46 dan T3 kelengkapan alat -0,47 yang sudah mendekati harapan.
Rata-rata per dimensi disajikan pada Tabel 3

Tabel 3. Rata – Rata Per Dimensi

Dimensi	Mean P	Mean E	Mean Gap

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

Tangibles	3.98	4.53	-0.55
Reliability	3.96	4.52	-0.57
Responsiveness	3.92	4.48	-0.56
Assurance	3.94	4.51	-0.57
Empathy	3.98	4.48	-0.51
Total	3.95	4.51	-0.55

Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah Reliability dan Assurance masing-masing -0,57, diikuti Responsiveness -0,56. Hal ini menunjukkan ketepatan waktu, konsistensi, dan rasa aman menjadi prioritas utama perbaikan. Dimensi Empathy gap terkecil -0,51, menunjukkan sudah paling mendekati harapan. Temuan sejalan dengan Putra & Suardana (2023) yang menyatakan waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan dan Novitasari & Hidayat (2023) tentang peran assurance dalam loyalitas.

4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk melengkapi analisis gap, dilakukan Importance Performance Analysis (IPA) dengan memplotkan Mean Persepsi (P) sebagai sumbu X (performance) dan Mean Harapan (E) sebagai sumbu Y (importance). Titik potong menggunakan rata-rata total P=3,95 dan E=4,51. Hasil pemetaan kuadran adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran IPA	Kategori	Kriteria Sumbu	Kode & Atribut	Mean P	Mean E	Gap	Fokus / Tindakan
Kuadran I	Prioritas Utama (Concentrate Here)	Harapan Tinggi (>4,51) Persepsi Rendah (<3,95)	A3 Rasa aman & kepercayaan Rs3 Tanggap keluhan R1 Ketepatan waktu T1 Kebersihan ruangan Rs4 Informasi jelas R4 Prosedur jelas	3,88 3,88 3,94 3,94 3,93 3,96	4,55 4,51 4,55 4,54 4,52 4,53	-0,67 -0,63 -0,61 -0,60 -0,59 -0,57	Prioritas perbaikan utama karena dianggap sangat penting oleh pasien namun kinerjanya belum memuaskan. Mengatasi masalah keterbatasan tenaga dan waktu tunggu.
Kuadran II	Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)	Harapan Tinggi (≥4,51) Persepsi Tinggi (≥3,95)	T4 Penampilan petugas A2 Kesopanan & keramahan R2 Keakuratan diagnosis T3 Kelengkapan alat*	4,01 4,02 4,03 4,03	4,61 4,52 4,51 4,50	- - - -	Kinerja sudah baik dan penting bagi pasien, sehingga atribut ini harus dipertahankan secara konsisten.
Kuadran III	Prioritas Rendah (Low Priority)	Harapan Rendah (<4,51) Persepsi Rendah (<3,95)	A1 Pengetahuan petugas E1 Perhatian individual Rs1 Kecepatan pelayanan Rs2 Kesigapan petugas R3 Konsistensi pelayanan	3,89 3,91 3,92 3,95 3,90	4,49 4,46 4,44 4,47 4,50	- - - -	Tingkat kepentingan dan kinerjanya relatif rendah, sehingga bukan merupakan prioritas perbaikan yang mendesak.

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

Kuadran IV	Berlebihan (Possible Overkill)	Harapan Rendah (<4,51) Persepsi Tinggi (≥3,95)	E2 Kepedulian pasien E3 Komunikasi baik E4 Memahami kebutuhan A4 Profesionalisme	4,04 3,98 3,98 3,96	4,50 4,48 4,50 4,47	-0,46 - - -	Kinerja sangat baik, namun tingkat kepentingan relatif rendah. Alokasi sumber daya dapat diefisiensikan ke kuadran lain.

4.5 Pengujian Hipotesis

Uji normalitas residual Asymp. Sig. 0,187 >0,05 sehingga berdistribusi normal. Model Summary R=0,812, R Square=0,659 artinya 65,9% kepuasan pasien dipengaruhi kelima dimensi SERVQUAL, sisanya 34,1% faktor lain. ANOVA F=34,821 Sig. 0,000 <0,05 model layak.

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

Variabel	B	Beta	t	Sig.	Keterangan
Tangibles	0.215	0.198	2.451	0.016	Signifikan
Reliability	0.312	0.284	3.512	0.001	Signifikan
Responsiveness	0.278	0.256	3.124	0.002	Signifikan
Assurance	0.325	0.301	3.784	0.000	Signifikan
Empathy	0.198	0.182	2.210	0.030	Signifikan

Tabel 5 menunjukkan kelima dimensi berpengaruh signifikan (p<0,05). Assurance menjadi dimensi paling dominan (B=0,325; Beta=0,301; t=3,784; Sig 0,000), diikuti Reliability (Beta=0,284). Dominansi Assurance dapat dijelaskan oleh konteks pelayanan di Puskesmas Elopada sebagai wilayah 3T di Sumba Barat Daya, di mana rasa aman, kepercayaan, kesopanan, pengetahuan petugas, dan profesionalisme menjadi penentu utama kepuasan. Pasien dengan latar pendidikan SMA/SMK dominan dan kunjungan berulang sangat mengharapkan jaminan keamanan prosedur, informasi yang jelas, serta sikap petugas yang ramah dan kompeten. Ketika atribut A3 rasa aman (-0,67) dan A1 pengetahuan (-0,60) masih rendah, pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi besar. Hal ini sejalan dengan Novitasari & Hidayat (2023) yang menyatakan assurance meningkatkan loyalitas di layanan primer. Model Summary R=0,812, R Square=0,659 artinya 65,9% kepuasan pasien dipengaruhi kelima dimensi SERVQUAL, sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi faktor lain di luar model yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti faktor harga/biaya, akses geografis, faktor sosial-budaya, kondisi fasilitas pendukung, pengalaman sebelumnya, dan loyalitas pasien. Hal ini menjadi keterbatasan dan peluang untuk penelitian selanjutnya. Implikasi manajerial untuk Puskesmas Elopada: (1) Pelatihan komunikasi efektif, etika pelayanan, dan peningkatan kompetensi untuk meningkatkan Assurance, (2) Perbaikan SOP antrian digital dan standar waktu untuk Reliability, (3) Sistem pengaduan cepat, kotak saran, dan transparansi informasi untuk Responsiveness. Maka H0 ditolak dan H1 diterima: terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Elopada.

4.6 Analisis Dominansi Dimensi Assurance dan Kondisi Riil di Puskesmas Elopada

Dimensi Assurance menjadi faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (beta = 0,301; p = 0,000). Secara kontekstual di Puskesmas Elopada, pasien daerah pedesaan/3T sangat menggantungkan rasa aman mereka pada kompetensi, kejelasan informasi tindakan medis, serta keramahan tenaga kesehatan. Ketika petugas kesehatan mampu memperlihatkan keahlian dan menjamin keamanan tindakan pengobatan, kecemasan pasien berkurang secara signifikan.

4.7 Faktor Lain di Luar Dimensi SERVQUAL

Sisa pengaruh sebesar 34,1% dipengaruhi oleh variabel di luar lima dimensi SERVQUAL, antara lain:

1. Ketersediaan Obat-obatan dan Alkes: Keterbatasan stok obat BPJS/Program kerap mengaruskan pasien membeli obat secara mandiri di luar.
2. Kondisi Akses Geografis dan Transportasi: Jarak tempuh dan kondisi jalan menuju lokasi Puskesmas Elopada.
3. Biaya Operasional Tambahan Pasien: Biaya transportasi dan akomodasi pendamping pasien.

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan: (1) Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Elopada belum sepenuhnya memenuhi harapan, ditunjukkan Gap keseluruhan -0,55 (Persepsi 3,95; Harapan 4,51). (2) Seluruh dimensi memiliki gap negatif, terbesar pada Assurance dan Reliability -0,57. Atribut prioritas perbaikan utama adalah A3 rasa aman dan kepercayaan (-0,67), Rs3 tanggap terhadap keluhan (-0,63), dan R1 ketepatan waktu (-0,61). Empathy memiliki gap terkecil -0,51. (3) Hasil IPA menunjukkan Kuadran I (Prioritas Utama) meliputi A3, Rs3, R1, T1, Rs4, R4 yang memerlukan perbaikan segera; Kuadran II meliputi T4, A2, R2 yang perlu dipertahankan; Kuadran III meliputi A1, E1, Rs1, Rs2, R3 prioritas rendah; Kuadran IV meliputi E2, E3, E4, A4 yang kinerjanya sudah baik. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (F=34,821; Sig 0,000; R Square 65,9%). Kelima dimensi berpengaruh signifikan dengan Assurance sebagai dimensi paling dominan (β=0,301) karena peran penting rasa aman dan kepercayaan dalam konteks pelayanan Puskesmas Elopada. Keterbatasan penelitian: (1) Teknik accidental sampling memiliki keterbatasan representasi populasi karena peluang terpilih tidak merata dan berpotensi bias, (2) Faktor lain sebesar 34,1% di luar lima dimensi SERVQUAL belum diteliti, seperti akses, biaya, faktor budaya, dan loyalitas.

Bagi Puskesmas Elopada: (1) Prioritas perbaikan pada Kuadran I IPA terutama Assurance melalui pelatihan etika, komunikasi, dan pemberian informasi prosedur yang jelas untuk meningkatkan rasa aman, (2) Perbaikan Reliability dengan sistem antrian digital, peningkatan kedisiplinan waktu, dan konsistensi SOP untuk mengurangi waktu tunggu yang menjadi keluhan utama pasien poli umum, (3) Perbaikan Responsiveness dengan kotak saran, sistem tanggap keluhan cepat, dan penyediaan petugas informasi, (4) Perbaikan Tangibles berupa kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Bagi peneliti selanjutnya: (1) Menggunakan teknik probability sampling seperti simple random atau stratified sampling berdasarkan jenis layanan (Poli Umum, KIA/KB, Farmasi, Lab) dan frekuensi kunjungan untuk meningkatkan representativitas, (2) Menambahkan variabel lain di luar SERVQUAL seperti aksesibilitas, persepsi biaya, faktor sosial-budaya, dan loyalitas pasien untuk menjelaskan 34,1% varians yang belum dijelaskan, (3) Menggunakan integrasi IPA, CSI, dan wawancara mendalam (mixed method) untuk menggali penyebab gap, terutama pada atribut A3, Rs3, dan R1 di konteks wilayah 3T Sumba Barat Daya.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Al-Hawary, S. I. S., et al. (2023). The impact of SERVQUAL dimensions on patient satisfaction in primary health care. International Journal of Healthcare Management, 16(2), 180-192.

[2] Andriani, R., & Sari, D. (2022). Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan puskesmas dengan metode SERVQUAL. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 10(1), 45-56.

[3] Aprilia, N., & Handayani, S. (2023). Pengaruh reliability dan assurance terhadap loyalitas pasien di puskesmas. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 18(3), 234-242.

[4] Astuti, L. P., & Wijaya, A. (2024). Evaluasi mutu pelayanan kesehatan primer di era JKN menggunakan IPA dan CSI. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 13(2), 112-124.

[5] Dzakwan, M., & Putri, A. R. (2021). Hubungan responsiveness petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 14(2), 89-98.

[6] Fadhilah, I., et al. (2024). Gap analysis kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas pedesaan. Jurnal Keperawatan Indonesia, 27(1), 15-26.

[7] Gunawan, J., & Susanti, E. (2022). Penerapan metode SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Jurnal Administrasi Kesehatan, 9(1), 33-44.

[8] Handoko, B., & Lestari, P. (2023). Determinan kepuasan pasien: bukti fisik, empati, dan jaminan di puskesmas. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 26(4), 210-221.

[9] Hariyanto, T., & Rahayu, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama pandemi Covid-19. Jurnal Kesehatan, 12(2), 156-167.

[10] Indrasari, M., & Kurniawati, E. (2024). Ziyadah & Alisah: Replikasi model SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pasien di puskesmas perkotaan. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 15(1), 67-78.

p-ISSN : 2808-909X e-ISSN : 2798-2505

[11] Kemenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 19 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
[12] Lestari, W., & Prasetyo, B. (2023). Pengaruh tangibles dan empathy terhadap kepuasan pasien umum dan BPJS. Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia, 8(2), 101-112.
[13] Mahendro, D., et al. (2025). Digitalisasi antrian dan pengaruhnya terhadap reliability pelayanan puskesmas. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, 11(1), 22-34.
[14] Maulana, R., & Fitriani, N. (2024). Analisis kepuasan pasien dengan Customer Satisfaction Index (CSI) di puskesmas. Jurnal Kesehatan Prima, 18(2), 145-156.
[15] Mulyadi, A., & Rahmawati, S. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat pedesaan. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, 16(3), 178-189.
[16] Novitasari, D., & Hidayat, R. (2023). Peran assurance dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di layanan primer. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit, 7(3), 199-210.
[17] Nugroho, S., & Utami, P. (2022). Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) untuk prioritas perbaikan layanan puskesmas. Jurnal Penelitian Kesehatan, 20(1), 55-66.
[18] Pertiwi, A., et al. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di wilayah 3T. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, 20(1), 88-99.
[19] Prasetya, H., & Dewi, K. (2024). Sri Rahayu & Nasrawati: Validasi instrumen SERVQUAL untuk pelayanan rawat jalan puskesmas. Jurnal Inovasi Pelayanan Kesehatan, 5(2), 77-88.
[20] Putra, I. W. D., & Suardana, I. K. (2023). Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di puskesmas. Jurnal Kesehatan Andalas, 12(1), 34-43.
[21] Rahayu, S., & Ramadhan, F. (2024). Analisis regresi berganda pengaruh SERVQUAL terhadap kepuasan pasien dengan SPSS 26. Jurnal Statistika Kesehatan, 9(2), 123-135.
[22] Ramli, M., & Yusuf, A. (2022). Empathy petugas kesehatan sebagai prediktor kepuasan pasien di era new normal. Jurnal Psikologi Kesehatan, 8(1), 44-55.
[23] Salsabila, N., & Anwar, C. (2025). Systematic literature review: Tren penelitian kepuasan pasien menggunakan SERVQUAL 2020-2025. Jurnal Ilmu Kesehatan, 13(3), 201-215.
[24] Saputra, R., & Lestari, D. (2023). Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Elopada dan sekitarnya. Jurnal Kesehatan Sumba, 4(1), 12-24.
[25] Sari, M. K., & Wibowo, A. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan puskesmas dengan pendekatan SERVQUAL dan CSI. Jurnal Manajemen Kesehatan, 9(3), 167-178.
[26] Setiawan, H., et al. (2024). Pengaruh komunikasi efektif terhadap dimensi assurance dan empathy. Jurnal Komunikasi Kesehatan, 6(2), 98-109.
[27] Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Terbaru). Bandung: Alfabeta.
[28] Susanto, E., & Amelia, R. (2023). Kualitas pelayanan kesehatan primer dan kepuasan pasien: Studi cross-sectional di 10 puskesmas. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 19(2), 145-157.
[29] WHO. (2023). Primary health care measurement framework and service quality indicators. Geneva: World Health Organization.
[30] Yuliana, D., & Kurniawan, F. (2025). Model integrasi SERVQUAL, IPA, dan CSI untuk peningkatan mutu berkelanjutan di puskesmas. Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan, 12(1), 1-14.