

BAB 6

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini selanjutnya dibahas berdasarkan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk memahami bagaimana pasien mempersepsikan kualitas pelayanan yang diterimanya selama memperoleh pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan dipahami sebagai penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Siriwo. Penilaian tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup kondisi fisik pelayanan, kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya, kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, rasa aman dan keyakinan pasien terhadap kompetensi petugas, serta perhatian yang diberikan kepada setiap pasien. Oleh karena itu, penggunaan teori SERVQUAL relevan dengan penelitian ini karena memungkinkan mutu pelayanan dipahami berdasarkan pengalaman dan persepsi pasien sebagai pengguna layanan kesehatan.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan penampilan fisik pelayanan, termasuk kondisi bangunan, ruang pelayanan, kebersihan, kerapian petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat diamati secara langsung oleh pasien. Pada fasilitas pelayanan kesehatan, aspek fisik menjadi bagian yang mudah dinilai oleh pasien sejak pertama kali memperoleh pelayanan. Kondisi ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan, ketersediaan fasilitas sanitasi, serta kenyamanan ruang pelayanan dapat membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks Puskesmas Siriwo sebagai wilayah kerja dengan karakteristik geografis yang cukup menantang, keberadaan fasilitas yang tersedia menjadi bagian penting dari pengalaman pasien ketika memperoleh pelayanan.

Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Keandalan dapat tercermin melalui ketepatan prosedur pelayanan, ketepatan pemberian informasi, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Pasien cenderung memiliki penilaian yang lebih baik ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan informasi dan harapan yang diberikan sebelumnya. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan.

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat terlihat dari kecepatan petugas dalam menerima pasien, memberikan informasi, menanggapi keluhan, serta membantu pasien ketika menghadapi kesulitan selama proses pelayanan. Bagi pasien, respons yang cepat dan komunikasi yang jelas dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik karena pasien merasa kebutuhan dan permasalahannya diperhatikan. Kondisi geografis wilayah kerja Puskesmas Siriwo yang memiliki tantangan akses pelayanan semakin menempatkan daya tanggap petugas sebagai salah satu aspek yang penting dalam persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya serta rasa aman pada pasien. Dalam pelayanan kesehatan, pasien menyerahkan sebagian kebutuhan kesehatannya kepada tenaga kesehatan sehingga kepercayaan terhadap kemampuan petugas menjadi aspek yang penting. Sikap profesional, kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, kesopanan dalam berkomunikasi, serta keyakinan pasien terhadap kompetensi petugas dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, mutu pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan pelayanan yang diberikan, tetapi juga berdasarkan rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pasien selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan.

Dimensi *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi serta kebutuhan masing-masing pasien. Empati dapat ditunjukkan melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, pemberian perhatian secara individual, serta komunikasi yang tidak membedakan pasien. Dalam pelayanan kesehatan masyarakat, hubungan interpersonal yang baik antara petugas dan pasien menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan. Pasien yang merasa dihargai, didengarkan, dan diperlakukan dengan baik cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kelima dimensi SERVQUAL tersebut pada dasarnya tidak berdiri sendiri dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. *Tangibles* memberikan gambaran mengenai aspek fisik yang dapat diamati, sedangkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* lebih banyak berkaitan dengan pengalaman pasien selama berinteraksi dengan petugas dan menerima pelayanan. Penilaian pasien terhadap keseluruhan dimensi tersebut kemudian menjadi dasar dalam membentuk persepsi mengenai mutu pelayanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien juga dipahami dalam kaitannya dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Fasilitas kesehatan mencakup berbagai sarana yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan pasien selama memperoleh pelayanan, seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, peralatan kesehatan, keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan obat, sanitasi, akses, serta fasilitas penunjang lainnya.

Keberadaan fasilitas tersebut merupakan bagian dari pengalaman pasien yang dapat dinilai secara langsung dan memiliki keterkaitan dengan dimensi tangibles dalam SERVQUAL. Oleh karena itu, penilaian pasien terhadap kondisi fasilitas kesehatan dapat berkaitan dengan penilaian mereka terhadap pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Kepuasan pasien menggambarkan penilaian subjektif pasien setelah memperoleh pelayanan dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh apa yang diterima pasien secara nyata, tetapi juga oleh bagaimana pasien mempersepsikan proses pelayanan tersebut. Pelayanan yang dinilai sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien cenderung menghasilkan penilaian kepuasan yang lebih baik, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan pasien dalam penelitian ini ditempatkan sebagai penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan yang telah diterimanya, bukan sebagai hasil yang secara langsung disebabkan oleh salah satu variabel penelitian.

Berdasarkan teori SERVQUAL tersebut, hubungan antara mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien dapat dipahami melalui pengalaman dan persepsi pasien selama memperoleh pelayanan di Puskesmas Siriwo. Mutu pelayanan tercermin melalui lima dimensi SERVQUAL, sedangkan kondisi fasilitas kesehatan terutama berkaitan dengan aspek bukti fisik pelayanan yang dapat diamati dan dirasakan oleh pasien. Kedua aspek tersebut dapat memiliki hubungan dengan kepuasan pasien karena keduanya

menjadi bagian dari pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Oleh karena penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dan bertujuan mengetahui hubungan antar variabel, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk membuktikan hubungan sebab-akibat maupun untuk menyatakan bahwa mutu pelayanan atau fasilitas kesehatan secara langsung menyebabkan kepuasan pasien. Hubungan yang ditemukan menunjukkan adanya keterkaitan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pada saat penelitian dilakukan. Interpretasi tersebut sesuai dengan karakteristik penelitian korelasional yang menempatkan variabel sebagai fenomena yang diukur pada waktu yang relatif sama.

Penggunaan teori SERVQUAL memberikan landasan yang sesuai untuk menjelaskan hasil penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Teori ini membantu menjelaskan bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan terbentuk dari pengalaman mereka terhadap aspek fisik pelayanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Ketika persepsi pasien terhadap aspek-aspek tersebut berbeda, penilaian terhadap pengalaman pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan juga dapat berbeda. Oleh karena itu, pembahasan hasil penelitian diarahkan pada pemaknaan hubungan antarvariabel berdasarkan persepsi pasien, bukan pada hubungan kausal atau tindakan intervensi terhadap pelayanan.

6.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai subjek penelitian yang berperan dalam memberikan konteks terhadap hasil analisis hubungan antarvariabel. Dalam penelitian ini karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, frekuensi berobat, dan tingkat pendidikan. Karakteristik tersebut penting untuk dipahami karena setiap individu memiliki latar belakang yang berbeda yang dapat memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, maupun tingkat kepuasan setelah memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, yaitu sebanyak 41 responden (51,2%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 responden (48,8%). Meskipun selisih proporsinya tidak terlalu besar, temuan ini menunjukkan bahwa perempuan merupakan kelompok yang lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siriwo.

Secara teoritis, jenis kelamin merupakan salah satu faktor predisposisi dalam Behavioral Model of Health Service Utilization yang dikembangkan oleh Andersen. Model tersebut menjelaskan bahwa karakteristik individu, termasuk jenis kelamin, memengaruhi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Perempuan pada umumnya memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih beragam, terutama yang berkaitan dengan kesehatan reproduksi, kehamilan, persalinan, pelayanan keluarga berencana, serta kesehatan anak. Selain itu, perempuan sering berperan sebagai

pengambil keputusan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan keluarga sehingga memiliki intensitas kontak yang lebih tinggi dengan fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki. (Babitsch B, Gohl D, 2012).

Menurut analisis peneliti, dominasi responden perempuan dalam penelitian ini tidak semata-mata mencerminkan tingginya angka kesakitan pada perempuan, tetapi juga berkaitan dengan karakteristik pelayanan yang tersedia di Puskesmas Siriwo sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Sebagian besar program pelayanan puskesmas, seperti pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, keluarga berencana, serta pelayanan promotif dan preventif, lebih banyak melibatkan perempuan sebagai sasaran utama. Kondisi tersebut menyebabkan perempuan lebih sering berinteraksi dengan tenaga kesehatan sehingga lebih banyak menjadi responden dalam penelitian ini. Oleh karena itu, karakteristik ini perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan persepsi responden terhadap mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien.

Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 10–30 tahun (45,0%), diikuti kelompok usia 31–40 tahun (32,5%), sedangkan responden berusia di atas 40 tahun sebesar 22,5%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Siriwo berasal dari kelompok usia produktif.

Menurut Life Course Theory, individu pada usia produktif memiliki tingkat mobilitas, aktivitas sosial, dan produktivitas yang lebih tinggi sehingga cenderung memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih besar. Kelompok usia ini juga memiliki akses informasi kesehatan yang lebih baik, lebih kritis terhadap pelayanan yang diterima, serta memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan kelompok usia lanjut. Dengan demikian, kelompok usia produktif umumnya lebih mampu mengevaluasi mutu pelayanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan Kesehatan. (Aljohani, 2026).

Dalam konteks penelitian ini, dominasi kelompok usia produktif dapat dipahami sebagai gambaran karakteristik masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Siriwo yang sebagian besar bekerja sebagai petani, pekebun, dan masyarakat dengan aktivitas fisik yang relatif tinggi. Aktivitas tersebut meningkatkan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan, baik untuk penanganan penyakit maupun pemeliharaan kesehatan. Menurut peneliti, kondisi ini menjadikan kelompok usia produktif sebagai pengguna pelayanan kesehatan yang dominan sekaligus kelompok yang memiliki harapan tinggi terhadap kecepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, serta ketersediaan fasilitas pelayanan.

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (51,2%) melakukan kunjungan sebanyak 1–3 kali, sedangkan responden dengan frekuensi kunjungan lebih dari enam kali hanya sebesar 16,3%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna pelayanan dengan intensitas kunjungan yang relatif rendah hingga sedang.

Pengalaman pelanggan dalam menggunakan suatu layanan akan membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Semakin sering seseorang memanfaatkan suatu pelayanan, semakin banyak pengalaman yang dimiliki untuk mengevaluasi konsistensi mutu pelayanan. Sebaliknya, pasien dengan frekuensi kunjungan yang masih rendah umumnya membentuk persepsi berdasarkan pengalaman pelayanan yang masih terbatas. (Kotler & Keller, 2016).

Menurut peneliti, pola kunjungan masyarakat di Puskesmas Siriwo juga dipengaruhi oleh kondisi geografis wilayah yang relatif terpencil. Keterbatasan akses transportasi, jarak tempuh menuju fasilitas kesehatan, serta pilihan pelayanan kesehatan yang terbatas menyebabkan masyarakat cenderung datang ke puskesmas ketika benar-benar membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu, setiap pengalaman pelayanan yang diterima pasien akan sangat menentukan persepsi terhadap mutu pelayanan maupun kepuasan pasien secara keseluruhan.

Karakteristik tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan dasar hingga menengah. Responden dengan pendidikan SMP merupakan kelompok terbesar (36,3%), diikuti pendidikan SD (35,0%), SMA (22,5%), Diploma III (5,0%), serta terdapat satu responden yang tidak pernah menempuh pendidikan formal.

Menurut Green dalam PRECEDE–PROCEED Model, pendidikan merupakan faktor predisposisi yang memengaruhi pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memudahkan individu memahami informasi kesehatan, mengenali hak sebagai pasien, serta memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap mutu pelayanan. Sebaliknya, masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih sederhana agar informasi kesehatan dapat diterima secara optimal. (Green & Kreuter, 2005).

Menurut analisis peneliti, karakteristik pendidikan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Siriwo menjadi salah satu pertimbangan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Mayoritas masyarakat masih memiliki tingkat pendidikan dasar sehingga penyampaian informasi kesehatan tidak cukup dilakukan melalui media tertulis, tetapi perlu didukung komunikasi interpersonal, penggunaan media visual, serta pendekatan budaya yang sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat. Pendekatan tersebut sejalan dengan prinsip *patient-centered care*, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan, kemampuan, dan karakteristik pasien sehingga

dapat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Siriwo didominasi oleh perempuan, kelompok usia produktif, pasien dengan frekuensi kunjungan rendah hingga sedang, serta masyarakat dengan tingkat pendidikan dasar hingga menengah. Menurut peneliti, karakteristik sosial demografi tersebut merupakan konteks yang penting dalam memahami persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Siriwo perlu mempertimbangkan karakteristik pengguna layanan agar intervensi yang dilakukan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

6.2. Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo. Hubungan tersebut dibuktikan melalui uji *Chi-Square* yang menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,001$, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat diterima. Temuan ini diperkuat oleh hasil uji korelasi Spearman yang menunjukkan koefisien korelasi $r = 0,364$ dengan arah hubungan positif. Nilai

tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan pasien, maka kecenderungan tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Namun demikian, kekuatan hubungan yang berada pada kategori lemah menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh mutu pelayanan, tetapi juga oleh faktor-faktor lain yang turut membentuk pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Secara substantif, hasil tersebut memperlihatkan bahwa mutu pelayanan tetap menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pasien tidak hanya menilai keberhasilan pelayanan berdasarkan hasil pengobatan yang diterima, tetapi juga berdasarkan pengalaman selama proses pelayanan berlangsung, mulai dari proses pendaftaran, waktu tunggu, sikap petugas, kejelasan informasi, hingga perhatian yang diberikan selama pemeriksaan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan akumulasi dari seluruh pengalaman yang diperoleh selama berinteraksi dengan sistem pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Menurut teori tersebut, mutu pelayanan merupakan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang benar-benar dirasakan (*perceived service*). Lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan pasien pada kelima dimensi tersebut, maka tingkat

kepuasan pasien akan meningkat. Sebaliknya, apabila terdapat kesenjangan pada satu atau lebih dimensi, pasien cenderung memberikan penilaian yang kurang memuaskan terhadap pelayanan yang diterimanya. (Berry Leonard L. *et al.*, 1988).

Dalam penelitian ini, hubungan positif antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan berjalan searah dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Artinya, setiap peningkatan pada aspek keandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan profesionalisme, empati, maupun bukti fisik pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan pasien. Akan tetapi, nilai korelasi yang relatif rendah mengisyaratkan bahwa perbaikan mutu pelayanan saja belum cukup untuk menghasilkan kepuasan yang optimal. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai aspek lain, termasuk kondisi fasilitas kesehatan, aksesibilitas pelayanan, karakteristik pasien, dan lingkungan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suryadi dan Rachmiana (2024) yang membuktikan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas yang telah terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dan empati memberikan kontribusi paling besar terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien

tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan, meskipun karakteristik wilayah penelitian berbeda. Perbedaan, penelitian Suryadi dan Rachmiana dilakukan pada puskesmas dengan sistem pelayanan yang telah lebih mapan, sedangkan penelitian ini dilaksanakan pada puskesmas di wilayah terpencil dengan keterbatasan sumber daya. Perbedaan konteks tersebut dapat menjelaskan mengapa kekuatan hubungan pada penelitian ini tidak sebesar yang ditemukan pada puskesmas dengan dukungan infrastruktur yang lebih baik.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Manurung, Simanjorang, dan Hadi (2020), yang menemukan bahwa lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, jaminan, penampilan, empati, dan ketanggapan, berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien. Pelayanan yang cepat, ramah, komunikatif, serta memberikan rasa aman akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Penelitian Sari (2020), juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Hasil yang serupa diperoleh oleh Radito (2014), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, baik secara sendiri maupun bersama dengan fasilitas kesehatan. Penelitian Hasan (2025), dan Oktoviani dan Nurhadi (2024),

bahkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Konsistensi hasil berbagai penelitian tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien, meskipun pengaruhnya sering kali berjalan bersamaan dengan faktor-faktor lain yang mendukung proses pelayanan. (Hasan *et al.*, 2025).

Dukungan teoritis juga diberikan oleh Rahimi dan Solyamani (2022), melalui telaah sistematis terhadap berbagai model penilaian mutu pelayanan rumah sakit. Mereka menyimpulkan bahwa instrumen SERVQUAL tetap merupakan pendekatan yang relevan dalam mengukur persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan pengalaman pasien secara komprehensif. Dengan demikian, penggunaan SERVQUAL dalam penelitian ini memiliki dasar konseptual yang kuat untuk menjelaskan hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Walaupun demikian, interpretasi hasil penelitian ini perlu mempertimbangkan kondisi nyata Puskesmas Siriwo sebagai puskesmas yang berada di wilayah terpencil Kabupaten Nabire. Berbeda dengan fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah perkotaan, Puskesmas Siriwo menghadapi tantangan berupa keterbatasan tenaga kesehatan, kondisi geografis yang sulit dijangkau, distribusi logistik yang memerlukan waktu lebih lama, serta keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan. Situasi tersebut menyebabkan tenaga kesehatan harus menjalankan berbagai fungsi pelayanan dalam kondisi sumber daya yang terbatas. Dalam keadaan demikian, masyarakat sering kali

masih menjumpai waktu tunggu yang lebih panjang, keterbatasan pilihan layanan, maupun hambatan komunikasi akibat tingginya beban kerja petugas.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian responden tetap memberikan penilaian puas meskipun berada pada lingkungan pelayanan dengan berbagai keterbatasan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat tidak semata-mata menilai pelayanan dari kelengkapan sarana, tetapi juga menghargai sikap petugas yang ramah, perhatian, dan berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai kemampuan yang dimiliki. Temuan ini memperlihatkan bahwa dimensi empati dan komunikasi interpersonal masih memiliki kontribusi penting dalam membangun kepuasan pasien, khususnya pada wilayah dengan keterbatasan sumber daya.

Di sisi lain, koefisien korelasi yang lebih rendah dibandingkan hubungan antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dalam konteks Puskesmas Siriwo, perbaikan mutu pelayanan perlu dilakukan bersamaan dengan penguatan aspek struktural. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyempurnaan prosedur pelayanan, dan penguatan budaya pelayanan prima akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh fasilitas kesehatan yang memadai. Dengan demikian, mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan bukan merupakan dua komponen yang berdiri sendiri, tetapi saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori, dan berbagai penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Siriwo dan kepuasan pasien. Menurut teori SERVQUAL, kepuasan pasien terbentuk ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Di sisi lain, model Donabedian menganggap kualitas pelayanan sebagai komponen proses yang memenuhi harapan pasien. Hasil penelitian ini memperkuat temuan berbagai penelitian sebelumnya bahwa peningkatan mutu pelayanan merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Namun, kekuatan hubungan yang masih berada pada kategori lemah menunjukkan bahwa mutu pelayanan bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo. Karakteristik wilayah terpencil, keterbatasan sumber daya, serta kondisi fasilitas kesehatan turut memengaruhi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan mutu pelayanan yang didukung oleh perbaikan fasilitas kesehatan dan sistem pelayanan sehingga kualitas pelayanan primer di Puskesmas Siriwo dapat meningkat secara berkelanjutan.

6.3. Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas

Siriwo

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dapat diterima. Hasil tersebut diperkuat oleh uji korelasi Spearman yang memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,546. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia, semakin tinggi pula kecenderungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hubungan positif tersebut menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan di Puskesmas Siriwo. Pasien tidak hanya melakukan penilaian berdasarkan interaksi dengan tenaga kesehatan, tetapi juga berdasarkan kondisi lingkungan dan sarana yang mereka lihat serta gunakan secara langsung. Kondisi ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, ketersediaan tempat duduk, kelengkapan alat kesehatan, ketersediaan obat, serta kemudahan akses terhadap fasilitas pelayanan merupakan bagian dari pengalaman yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). SERVQUAL memandang kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks penelitian ini, fasilitas kesehatan memiliki keterkaitan yang paling dekat dengan dimensi *tangibles*, yaitu aspek pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien. Dimensi *tangibles* mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta penampilan sarana yang digunakan dalam proses pelayanan.

Dimensi *tangibles* menjadi penting karena fasilitas merupakan bagian pertama dari lingkungan pelayanan yang dapat diamati oleh pasien. Sebelum menilai aspek pelayanan yang bersifat lebih abstrak, pasien terlebih dahulu berhadapan dengan kondisi fisik puskesmas. Lingkungan yang bersih, ruang pelayanan yang tertata, ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang tersedia, serta fasilitas pendukung yang dapat digunakan dengan baik dapat membentuk persepsi positif terhadap pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas yang terlihat dan dirasakan secara langsung dapat berkaitan dengan munculnya persepsi yang kurang baik terhadap pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana pelayanan diberikan, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dipersepsikan melalui bukti fisik yang menyertainya. Dengan demikian,

fasilitas kesehatan dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai salah satu aspek yang berkaitan dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, khususnya pada dimensi tangibles. Hubungan tersebut kemudian tercermin pada tingkat kepuasan pasien setelah memperoleh pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menjelaskan bahwa kepuasan berkaitan dengan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, fasilitas merupakan salah satu aspek yang dapat diamati secara langsung oleh pasien sehingga kondisi fasilitas dapat menjadi bagian dari proses evaluasi pengalaman pelayanan. Apabila fasilitas yang diterima dipersepsikan sesuai dengan harapan, pasien cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pengalaman pelayanan. Sebaliknya, apabila kondisi fasilitas dipersepsikan belum sesuai dengan harapan, penilaian terhadap pengalaman pelayanan dapat menjadi kurang positif.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pasien Puskesmas Siriwo memberikan perhatian terhadap aspek fisik pelayanan. Ketika pasien datang ke puskesmas, mereka secara langsung berinteraksi dengan lingkungan pelayanan, mulai dari kondisi bangunan, kebersihan ruangan, ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, fasilitas pemeriksaan, hingga sarana pendukung lainnya. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari persepsi pasien selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dipahami

sebagai hubungan antara persepsi terhadap kondisi fisik pelayanan dengan evaluasi pasien terhadap pengalaman pelayanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini memperoleh dukungan dari penelitian Sitorus dan Lestari (2021) yang menemukan adanya hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,63. Meskipun koefisien korelasi pada penelitian ini lebih rendah, arah hubungan yang ditemukan tetap sama, yaitu hubungan positif antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien. Kesamaan arah hubungan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap fasilitas yang tersedia, semakin baik pula kecenderungan penilaian kepuasan pasien.

Penelitian Harun dan Damanik (2022) juga menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kondisi fisik dan sarana pelayanan merupakan bagian yang diperhatikan pasien ketika mengevaluasi pengalaman mereka selama memperoleh pelayanan kesehatan. Demikian pula penelitian Netriadi *et al.* (2021) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas. Kesamaan temuan tersebut memberikan gambaran bahwa fasilitas pelayanan menjadi aspek yang relevan dalam pembentukan persepsi dan kepuasan pasien pada berbagai konteks pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Parwidia Puput Nurita dan Kusuma (2026), yang menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kepuasan pasien dibandingkan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut memiliki kesamaan dengan hasil penelitian ini. Koefisien korelasi fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien sebesar 0,546 lebih tinggi dibandingkan koefisien korelasi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar 0,364. Perbedaan kekuatan hubungan tersebut menunjukkan bahwa pada konteks Puskesmas Siriwo, pasien memiliki hubungan persepsi yang relatif lebih kuat antara kondisi fasilitas kesehatan dengan kepuasan dibandingkan antara mutu pelayanan dengan kepuasan. Temuan tersebut perlu dipahami dalam konteks karakteristik wilayah kerja Puskesmas Siriwo yang berada di wilayah terpencil Kabupaten Nabire. Kondisi geografis dan keterbatasan akses dapat menjadi konteks yang membedakan pengalaman pasien di Puskesmas Siriwo dengan pasien di wilayah perkotaan. Ketersediaan fasilitas, alat kesehatan, obat-obatan, sarana transportasi, serta fasilitas pendukung pelayanan menjadi bagian yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat ketika mengakses pelayanan kesehatan. Dalam kondisi wilayah yang memiliki keterbatasan akses, keberadaan fasilitas yang tersedia dan dapat digunakan dengan baik menjadi semakin penting dalam pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Konteks tersebut dapat dikaitkan kembali dengan dimensi *tangibles* dalam SERVQUAL. Pada wilayah dengan keterbatasan geografis dan sarana pendukung, kondisi fisik fasilitas menjadi aspek yang relatif mudah diamati oleh pasien. Pasien dapat secara langsung

menilai apakah ruang pelayanan tersedia dengan baik, apakah lingkungan pelayanan bersih dan nyaman, apakah peralatan yang dibutuhkan tersedia, serta apakah sarana pendukung dapat digunakan selama proses pelayanan. Penilaian tersebut menjadi bagian dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang kemudian berkaitan dengan kepuasan yang mereka rasakan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan memiliki koefisien korelasi lebih tinggi dibandingkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menurut peneliti, kondisi tersebut dapat dipahami karena fasilitas merupakan aspek yang bersifat nyata dan dapat diamati secara langsung oleh pasien. Sementara itu, mutu pelayanan mencakup aspek yang lebih luas, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang membutuhkan pengalaman interaksi selama proses pelayanan. Dengan demikian, dalam konteks Puskesmas Siriwo, kondisi fasilitas yang terlihat dan digunakan secara langsung dapat menjadi aspek yang lebih kuat keterkaitannya dengan kepuasan pasien dibandingkan aspek pelayanan lainnya. Namun demikian, hasil tersebut tidak berarti bahwa fasilitas kesehatan merupakan satu-satunya aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan juga memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,364. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian yang terbentuk dari pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Fasilitas yang memadai perlu berjalan bersama dengan pelayanan yang andal, daya tanggap tenaga kesehatan, jaminan pelayanan, serta sikap empati kepada pasien sebagaimana tercermin dalam dimensi SERVQUAL.

Pembahasan hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa fasilitas kesehatan secara langsung menyebabkan peningkatan kepuasan pasien, karena desain penelitian ini bersifat *cross-sectional* dan hanya mengidentifikasi hubungan antarvariabel. Nilai korelasi sebesar 0,546 menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang, bukan hubungan sebab-akibat. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat dimaknai bahwa persepsi yang lebih baik terhadap fasilitas kesehatan berjalan searah dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi di Puskesmas Siriwo.

Berdasarkan hasil penelitian, teori SERVQUAL, teori kepuasan, dan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa fasilitas kesehatan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Hubungan dalam SERVQUAL yang menekankan pentingnya bukti fisik dalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kondisi fasilitas yang dapat diamati dan digunakan secara langsung menjadi bagian dari pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Dalam konteks wilayah terpencil seperti Puskesmas Siriwo, aspek tersebut menjadi semakin relevan karena keterbatasan geografis dan akses dapat membuat keberadaan serta kondisi fasilitas menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan masyarakat.

Peningkatan kepuasan pasien perlu memperhatikan perbaikan kondisi fasilitas kesehatan sekaligus mempertahankan kualitas interaksi pelayanan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tenaga kesehatan sesuai dengan dimensi SERVQUAL.

6.4. Hubungan mutu pelayanan dan fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,364 dengan nilai $p = 0,001$, sedangkan hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,546 dengan nilai $p < 0,001$. Kedua hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan, dengan kekuatan hubungan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien lebih tinggi dibandingkan mutu pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan, semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Temuan tersebut dapat dipahami melalui teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui konsep SERVQUAL. SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan

empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan bagaimana pasien menilai pelayanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama berinteraksi dengan penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan tidak hanya terbentuk dari hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga dari kondisi fisik fasilitas, cara petugas memberikan pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan, kemampuan memberikan rasa aman, serta perhatian yang diberikan kepada pasien.

Hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien yang lebih kuat dibandingkan mutu pelayanan dapat dikaitkan dengan dimensi tangibles dalam SERVQUAL. Dimensi tangibles mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta penampilan petugas. Aspek tersebut merupakan bagian pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien. Ketika pasien datang ke Puskesmas Siriwo, kondisi ruang tunggu, ruang pemeriksaan, kebersihan lingkungan, ketersediaan alat kesehatan, obat-obatan, sanitasi, dan sarana pendukung lainnya menjadi bagian awal dari pengalaman pasien dalam menilai pelayanan yang diterimanya.

Kondisi tersebut menjadi semakin relevan dalam konteks Puskesmas Siriwo yang berada di wilayah dengan karakteristik geografis dan aksesibilitas yang menantang. Keterbatasan transportasi, jarak pelayanan, distribusi logistik kesehatan, serta keterbatasan sarana penunjang dapat menyebabkan keberadaan fasilitas kesehatan menjadi aspek yang lebih mudah dirasakan oleh masyarakat. Pasien tidak hanya menilai pelayanan

berdasarkan interaksi dengan petugas, tetapi juga berdasarkan apakah fasilitas yang tersedia mampu memberikan rasa nyaman, aman, dan mendukung kebutuhan pelayanan kesehatan mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 44 responden (55,0%) menilai fasilitas kesehatan di Puskesmas Siriwo tidak memadai, 19 responden (23,8%) menilai cukup memadai, dan 17 responden (21,3%) menilai sangat memadai. Pada variabel kepuasan pasien, sebanyak 42 responden (52,5%) berada pada kategori tidak puas, 20 responden (25,0%) cukup puas, dan 18 responden (22,5%) sangat puas. Distribusi tersebut memperlihatkan bahwa masih terdapat proporsi pasien yang memberikan penilaian kurang baik terhadap fasilitas sekaligus menunjukkan tingkat kepuasan yang belum optimal. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa aspek fisik pelayanan menjadi salah satu bagian penting dalam pengalaman pasien ketika memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Siriwo.

Hubungan yang lebih kuat antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien tidak berarti bahwa fasilitas kesehatan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan penilaian yang terbentuk dari pengalaman secara keseluruhan selama menerima pelayanan. Dalam kerangka SERVQUAL, aspek fisik merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih tepat dimaknai bahwa pada konteks Puskesmas Siriwo, persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan memiliki keterkaitan yang lebih kuat dengan kepuasan dibandingkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sitorus dan Lestari (2021) yang menunjukkan adanya hubungan antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian Harun dan Damanik (2022) yang menemukan bahwa kondisi fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian Tzeng dan Yin (2008) serta Mahmud, Zaman, dan Khan (2011) juga menunjukkan pentingnya lingkungan fisik dan fasilitas pelayanan dalam membentuk pengalaman pasien. Temuan berbagai penelitian tersebut memperkuat bahwa aspek yang bersifat tangible dapat menjadi bagian penting dalam persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, meskipun kekuatan hubungannya lebih rendah dibandingkan fasilitas kesehatan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,364 dengan $p = 0,001$ menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap mutu pelayanan tetap berkaitan dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dengan demikian, semakin baik pasien menilai pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kecenderungan kepuasan pasien.

Dalam perspektif SERVQUAL, hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Responsiveness berkaitan dengan kesediaan serta kecepatan petugas dalam membantu pasien.

Assurance berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas memberikan rasa percaya dan aman. Empathy berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien. Sementara itu, tangibles berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas dan penampilan dalam pelayanan. Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden (51,2%) menilai mutu pelayanan berada pada kategori kurang baik, 23 responden (28,7%) menilai cukup baik, dan 16 responden (20,0%) menilai sangat baik. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap mutu pelayanan masih didominasi oleh kategori kurang baik. Kondisi ini dapat menjadi salah satu penjelasan mengapa tingkat kepuasan pasien juga belum optimal. Ketika pasien memperoleh pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan, penilaian terhadap pengalaman pelayanan dapat menjadi kurang positif dan selanjutnya berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suryadi dan Rachmiana (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dan empati memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian Manurung, Simanjorang, dan Hadi (2020) juga menunjukkan bahwa dimensi keandalan, jaminan, penampilan, empati, dan daya tanggap berkaitan dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut mendukung pemahaman bahwa kepuasan pasien tidak terbentuk hanya berdasarkan satu aspek pelayanan, tetapi berkaitan dengan

berbagai dimensi kualitas yang dirasakan selama pasien mendapatkan pelayanan.

Apabila kedua hubungan tersebut dibandingkan, fasilitas kesehatan memiliki koefisien korelasi yang lebih tinggi ($r = 0,546$) dibandingkan mutu pelayanan ($r = 0,364$). Perbedaan kekuatan hubungan tersebut dapat menggambarkan karakteristik pengalaman pasien di Puskesmas Siriwo. Fasilitas kesehatan merupakan aspek yang relatif mudah diamati dan dinilai secara langsung oleh pasien, sedangkan beberapa aspek mutu pelayanan, seperti keandalan, jaminan, dan kompetensi, membutuhkan pengalaman interaksi yang lebih mendalam. Pasien dapat segera melihat kondisi ruang pelayanan, kebersihan, ketersediaan alat, kenyamanan ruang tunggu, serta sarana pendukung lainnya sejak pertama kali datang ke Puskesmas.

Dalam konteks wilayah terpencil, keberadaan fasilitas kesehatan yang memadai juga memiliki arti yang lebih besar bagi masyarakat. Ketika akses menuju fasilitas kesehatan membutuhkan waktu dan usaha yang lebih besar, pasien memiliki harapan agar fasilitas yang tersedia dapat mendukung pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, keterbatasan fasilitas dapat lebih mudah dirasakan oleh pasien dan menjadi bagian penting dalam penilaian mereka terhadap pengalaman pelayanan. Hal tersebut dapat menjelaskan mengapa hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini lebih kuat dibandingkan hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hubungan positif antara mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan sebesar 0,477 dengan $p < 0,001$ menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan tidak berdiri sepenuhnya secara terpisah. Kondisi fasilitas yang tersedia merupakan bagian dari pengalaman pelayanan yang diterima pasien dan dapat beriringan dengan bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun demikian, karena penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, hubungan tersebut tidak dapat dimaknai sebagai hubungan sebab-akibat.

Berdasarkan kondisi empiris di Puskesmas Siriwo, penilaian pasien terhadap fasilitas kesehatan yang masih didominasi kategori tidak memadai dapat menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan pengalaman pelayanan. Fasilitas seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, kebersihan dan sanitasi, ketersediaan alat kesehatan, obat-obatan, serta sarana pendukung lainnya merupakan aspek yang dapat diamati secara langsung oleh pasien. Dalam teori SERVQUAL, kondisi tersebut berkaitan erat dengan dimensi tangibles yang menjadi salah satu komponen dalam penilaian kualitas pelayanan.

Peningkatan mutu pelayanan tetap merupakan bagian penting dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada pasien. Mutu pelayanan dapat diperhatikan melalui keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan pasien, kemampuan memberikan jaminan dan rasa aman, perhatian terhadap kebutuhan individu pasien, serta kondisi fisik pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian tidak

menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan lebih penting daripada mutu pelayanan secara mutlak, tetapi menunjukkan bahwa pada responden dan konteks Puskesmas Siriwo, fasilitas kesehatan memiliki kekuatan hubungan yang lebih besar dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo perlu memperhatikan aspek-aspek yang dirasakan langsung oleh pasien sekaligus kualitas interaksi pelayanan. Dari perspektif SERVQUAL, perhatian terhadap dimensi tangibles dapat dilakukan melalui pemeliharaan sarana dan prasarana, peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, pemenuhan alat kesehatan yang dibutuhkan, ketersediaan obat dan bahan medis, serta pemeliharaan kebersihan dan sanitasi lingkungan. Sementara itu, dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat diperkuat melalui peningkatan komunikasi petugas, kecepatan merespons kebutuhan pasien, pemberian informasi yang jelas, sikap ramah dan sopan, serta pelayanan yang konsisten sesuai kebutuhan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien memiliki kekuatan yang lebih tinggi dibandingkan hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Temuan ini dapat dijelaskan melalui perspektif SERVQUAL, khususnya dimensi tangibles yang berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas pelayanan, namun tetap tidak terlepas dari dimensi *reliability*, *responsiveness*,

assurance, dan *empathy* dalam membentuk pengalaman pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo berkaitan dengan bagaimana pasien menilai kondisi fasilitas serta pengalaman mereka selama menerima pelayanan. Mengingat penelitian ini hanya mengidentifikasi hubungan antar variabel pada satu periode pengamatan, temuan tersebut tidak dimaksudkan untuk menyatakan hubungan kausal, melainkan memberikan gambaran empiris mengenai keterkaitan mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Siriwo.

6.5. Hubungan paling dominan antar mutu pelayanan dan fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo

Berdasarkan hasil analisis regresi ordinal menggunakan prosedur PLUM, diperoleh gambaran kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen melalui estimasi *Pseudo R-Square*. Nilai regresi yang dihasilkan menunjukkan bahwa variasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo dapat dijelaskan secara simultan oleh kombinasi mutu pelayanan dan kelengkapan fasilitas kesehatan, sementara sisa persentase variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar model penelitian, seperti aksesibilitas geografis wilayah pedalaman, hambatan biaya transportasi, maupun karakteristik sosio-demografi masyarakat Kabupaten Nabire. Fakta empiris uji parsial pada tabel 5.10, variabel mutu pelayanan terbukti memiliki arah

hubungan positif dengan nilai koefisien estimasi sebesar 0,854 dan signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Temuan statistik ini membuktikan secara nyata bahwa setiap upaya peningkatan kualitas pada dimensi mutu pelayanan akan secara linier menaikkan probabilitas pasien berada pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Nilai Odds Ratio Exp (B) sebesar 2,349 menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan mampu melipatgandakan peluang kepuasan masyarakat hingga 2,35 kali lipat. Di sisi lain, variabel fasilitas kesehatan menunjukkan signifikansi yang lebih masif dengan nilai koefisien estimasi sebesar 1,241 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), serta nilai Odds Ratio mencapai 3,459. Angka-angka ini menjadi bukti kuat bahwa pemenuhan aspek sarana prasarana fisik di Puskesmas Siriwo memberikan dampak dorongan kepuasan yang paling dominan bagi pasien dibandingkan aspek proses pelayanan non-fisik.

Signifikansi mutu pelayanan dalam penelitian ini sejalan dengan teori manajemen pelayanan kesehatan modern, khususnya model Servqual oleh Parasuraman yang menitikberatkan kepuasan pada lima pilar utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat terdepan, mutu yang ditunjukkan melalui kompetensi klinis serta kecepatan penanganan medis merupakan cerminan komitmen puskesmas dalam melindungi derajat kesehatan masyarakat sesuai dengan penelitian oleh Makaba, Sulistiyana, dkk. (2025) mengenai evaluasi mutu pelayanan kesehatan puskesmas di Kabupaten Nabire yang menegaskan

pentingnya kesiapan operasional pelayanan, serta sejalan dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dari Parasuraman yang menyatakan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) petugas dalam Tindakan medis menjadi pilar utama pembentukan kepuasan pasien. Penyelenggaraan pelayanan yang bermutu tinggi membentuk persepsi rasa aman serta melahirkan kepercayaan (*trust*) publik yang krusial bagi keberlangsungan program kesehatan berskala nasional di tingkat distrik. (Makaba *et al.*, 2025).

Melihat fakta lapangan secara kritis, peneliti memberikan opini bahwa tingginya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Siriwo sangat dipengaruhi oleh aspek komunikasi interpersonal dan pendekatan budaya (*soft skills*) dari para tenaga kesehatan. Karakteristik masyarakat lokal di wilayah luar perkotaan sangat sensitif terhadap keramahan petugas pendaftaran, empati petugas saat mendengarkan keluhan penyakit, serta ketulusan perawat atau bidan dalam memberikan tindakan perawatan. Ketika keterbatasan jumlah tenaga medis dapat dijembatani oleh besarnya empati dan perlakuan yang adil tanpa memandang status sosial, pasien secara psikologis merasa sangat dihargai. Secara manajerial, dampak dari hasil ini mengharuskan pimpinan Puskesmas Siriwo bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Nabire untuk terus konsisten menyelenggarakan pelatihan kompetensi komunikasi terapeutik berbasis kearifan lokal secara berkala bagi seluruh staf pelayanan. Peningkatan kedisiplinan dan penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan, khususnya pada ketepatan

jam buka loket dan kecepatan distribusi obat di apotek, menjadi langkah taktis yang wajib dipertahankan demi menjaga stabilitas mutu pelayanan non-fisik. Sementara itu, temuan bahwa fasilitas kesehatan bertindak sebagai variabel paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien (dengan peluang kepuasan mencapai 3,46 kali lipat) memberikan kontribusi ilmiah penting mengenai urgensi akselerasi pembangunan infrastruktur kesehatan dasar. Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) tentang standardisasi sarana, prasarana, dan alat kesehatan puskesmas, pemenuhan kelayakan fisik bangunan merupakan fondasi utama untuk menjamin aspek mutu keselamatan dan kenyamanan pasien. Unsur fasilitas penunjang bertindak sebagai bukti fisik pertama yang diserap indra pasien saat pertama kali menginjakkan kaki di area puskesmas sebelum mereka berinteraksi secara medis dengan petugas Sesuai dengan penelitian oleh Nitbani (2024) yang mengonfirmasi bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang mewakili urusan sarana, prasarana, kelengkapan alat diagnostik, serta obat-obatan di fasilitas Kesehatan tingkat pertama berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien, serta sejalan dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dari Parasuraman, yang memposisikan *tangibles* (bukti fisik) sebagai perwujudan visual dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi yang langsung dirasakan oleh pengguna jasa. Ketersediaan gedung yang kokoh, tata ruang yang teratur, dan ketersediaan logistik yang memadai memberikan stimulus psikologis yang menenangkan bagi masyarakat yang sedang dalam kondisi sakit. (Nitbani, 2023).

Analisis kritis peneliti menyimpulkan mengapa fasilitas kesehatan menjadi determinan paling kuat di Puskesmas Siriwo. Letak geografis Distrik Siriwo yang cukup jauh dari pusat kota Kabupaten Nabire menjadikan puskesmas ini sebagai tumpuan dan harapan utama masyarakat untuk mendapatkan kesembuhan. Pasien mengasosiasikan kelengkapan alat pemeriksaan dasar dan ketersediaan stok obat sebagai indikator utama profesionalisme puskesmas. Kondisi infrastruktur mendasar seperti keterjaminan pasokan listrik (*genset*), ketersediaan air bersih yang mengalir, kebersihan fasilitas sanitasi (*toilet*), serta kenyamanan ruang tunggu di tengah cuaca wilayah setempat menjadi variabel vital yang dinilai langsung. Apabila sarana prasarana fisik ini tidak memadai atau sering terjadi kekosongan stok obat darurat, hal ini akan langsung memicu kekecewaan berat dan ketidakpuasan pasien karena mereka terpaksa harus menempuh perjalanan yang jauh dan berbiaya mahal menuju fasilitas kesehatan di kota Nabire hanya demi mendapatkan penanganan mendasar.

Dampak praktis dari implikasi riset ini mengharuskan pemangku kebijakan dan jajaran manajemen puskesmas untuk mereformasi tata kelola anggaran dengan memprioritaskan belanja modal pada aspek pemeliharaan fisik. Rekomendasi manajerial yang konkret mencakup pengusulan dana alokasi khusus (DAK) atau pemanfaatan dana kapitasi JKN secara taktis untuk membenahi fasilitas ruang tunggu agar tidak pengap, pemeliharaan berkala sistem sanitasi air bersih, serta pengadaan mesin genset cadangan untuk mengantisipasi ketidakstabilan pasokan listrik daerah. Di samping itu,

penguatan manajemen logistik farmasi mutlak dilakukan agar rantai pasok bahan medis habis pakai (BMHP) dan obat-obatan esensial tidak mengalami stagnansi atau kekosongan. Dengan memfokuskan pemenuhan standar fasilitas fisik ini pada performa optimal, Puskesmas Siriwo akan mampu mewujudkan pelayanan kesehatan dasar yang inklusif, responsif, dan memberikan kepuasan paripurna bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Nabire.

