Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 2. Page 283-295
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2101
ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan dan Minat Kembali Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Kota Makassar

Gadis Rini Andriani, *Arman, Arni Rizqiani Rusydi

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 07 May 2025
Revised: 22 May 2025
Accepted: 03 June 2025

Keywords: Mutu Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien; Minat Kunjungan Ulang; Akreditasi; Puskesmas

Corresponding Author:
E-mail:
arman.arman@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pasien. Di Indonesia, akreditasi Puskesmas menjadi instrumen utama dalam peningkatan mutu layanan, yang diharapkan berdampak pada kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien. Namun demikian, belum semua Puskesmas terakreditasi menunjukkan performa pelayanan yang konsisten terhadap kunjungan pasien.
Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dan minat kembali berkunjung, berdasarkan status akreditasi Puskesmas di Kota Makassar.
Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Sampel sebanyak 388 pasien rawat jalan dari dua Puskesmas yang memiliki status akreditasi berbeda (paripurna dan utama) dipilih menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis menggunakan uji chi-square dan regresi logistik.
Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir seluruh dimensi mutu pelayanan seperti kompetensi teknis (p = 0,000), aksesibilitas (p = 0,000), efektivitas (p = 0,000), efisiensi (p = 0,000), kesinambungan layanan (p = 0,001) memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dan minat kembali. Hanya beberapa variabel yang tidak menunjukkan hubungan signifikan pada analisis bivariat tertentu
Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien serta minat kunjungan ulang berdasarkan status akreditasi Puskesmas. Puskesmas dengan akreditasi lebih tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan dan minat kembali pasien.

ABSTRACT

Background: The quality of healthcare services is a crucial aspect in determining patient satisfaction and loyalty. In Indonesia, Puskesmas accreditation serves as a primary instrument for improving service quality, which is expected to impact patient satisfaction and return visits. However, not all accredited Puskesmas consistently demonstrate optimal service performance in terms of patient visits.
Objective: This study aims to determine the relationship between the quality of healthcare services and patient satisfaction and return intention, based on the accreditation status of Puskesmas in Makassar City.
Methods: This research employed an analytical quantitative approach with a cross-sectional design. A total of 388 outpatients from two Puskesmas with different accreditation statuses (paripurna and utama) were selected using proportionate stratified random sampling. Data were collected using a closed-ended questionnaire that had been tested for validity and reliability, and were analyzed using chi-square tests and logistic regression.
Results: The results showed that nearly all service quality dimensions — including technical competence (p = 0.000), accessibility (p = 0.000), effectiveness (p = 0.000), efficiency (p = 0.000), continuity of care (p = 0.001) — had significant relationships with patient satisfaction and return intention. Only a few variables showed non-significant relationships in certain bivariate analyses.
Conclusion: There is a significant relationship between healthcare service quality, patient satisfaction, and return intention based on the accreditation status of Puskesmas. Puskesmas with higher accreditation levels tend to provide better services, thereby increasing patient satisfaction and return visits.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes No 71 tahun 2013 bahwa Pelayanan kesehatan pada Puskesmas meliputi pelayanan rawat jalan yang berupa kegiatan observasi, diagnosis, pengobatan dan kegiatan lain, dan rawat inap yang meliputi observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan medis lainnya dimana pasien dirawat paling singkat 1 hari (Eliya Astutik n.d.)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator utama dalam menilai kualitas sistem kesehatan, terutama dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peran penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menjamin mutu layanan tersebut, pemerintah menerapkan sistem akreditasi sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas.(Mulyani n.d.)

Dalam konsep lain, loyalitas berkembang menjadi tiga tahapan yaitu kognisi, afektif, konasi. Minat beli ulang ada pada tahapan loyalitas afektif, dimana pada tahap ini sikap yang muncul dari kognisi awal pembelian (masa sebelum konsumsi) sangat dipengaruhi oleh faktor kepuasan (masa setelah konsumsi) yang menimbulkan kesukaan dan menjadikan objek sebagai preferensi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memengaruhi niat pembelian ulang di masa depan.(Fadilla, Muchlis, and Hamzah n.d.) Minat beli merupakan bagian dari loyalitas sikap yang dapat ditindaklanjuti dengan perilaku pembelian ulang. Loyalitas sikap dibangun berdasarkan karakteristik komitmen dan minat beli (Sitompu 2018).

Akreditasi Puskesmas adalah bentuk pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan setelah melalui proses penilaian dan dinyatakan memenuhi standar pelayanan. Tujuan akreditasi ini bukan hanya untuk mendapatkan sertifikat, tetapi lebih jauh untuk mendorong peningkatan mutu berkelanjutan dalam sistem manajemen, penyelenggaraan program, dan keselamatan pasien. Dengan adanya akreditasi, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang sesuai standar, aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Jumriati 2019).

Akreditasi Puskesmas berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan. Seperti yang disebutkan dalam beberapa kriteria standar penilaian akreditasi Puskesmas salah satunya yaitu pada bagian Peningkatan Mutu Puskesmas (PMP) dimana disebutkan bahwa perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas konsisten dengan tata nilai, visi, misi dan tujuan Puskesmas, dipahami dan dilaksanakan oleh Pimpinan Puskemas, Penanggungjawab Upaya Puskesmas dan Pelaksana. Melalui akreditasi,diharapkan manajemen Puskesmas dapat menerapkan Prosedur Standar dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.(Sulfiah 2020) Kualitas yang diberikan oleh Puskesmas, akan menimbulkan persepsi pasien Dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Akreditasi Puskesmas dapat memberikan dampak positif dan dampak negative (Sonya Marsela Pieta Duha, Chrismis Novalinda Ginting 2024)

Hasil penelitian Miftahul Jannah 2024 terdapat hubungan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas rawat jalan Kabupaten Karo, dengan p value (0,042), RP (Ratio Prevalens) sebesar 1,5 (RP>1) sedangkan nilai 95%CI (Confident Interval) sebesar 1,060- 2,122 artinya responden dengan Puskesmas yang sudah memiliki status akreditasi beresiko 1,5 kali lebih besar merasakan tingkat kepuasan sangat puas dibandingkan responden dengan Puskesmas yang masih dalam proses akreditasi (Miftahul Jannah 2024)

Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kota Makassar kunjungan rawat jalan dari tahun 2022-2024 ada hal yang fluktuatif pada Puskesmas Kota Makassar yang sudah terakreditasi. Puskesmas Toddopulu yang terakreditasi tertinggi dikota Makassar yaitu Akreditasi Paripurna memang menagalami peningkatan kunjungan pada tahun 2022, namun pada tahun 2023 mengalami penurunan dan di 2024 mengalami peningkatan kunjungan rawat jalan. Terlihat Puskesmas Todopuli mengalami penurunan yang singnifikan dari tahun 2022 sebanyak 13.435 pasien dan menurut menjadi sebanyak 13.133 pasien pada tahun 2023, kembali meningkat pada tahun 2024 sebanyak 13.856 pasien, sedangkan pada Puskesmas Batua yang terakreditasi utama terjadi penurunan kunjungan rawat jalan pada tahun 2023 dan kembali meningkat pada tahun 2024. Puskesmas Batua yang kunjungan rawat jalannya pada tahun 2022 sebanyak 109.676 pasien menurun pada tahun 2023 menjadi 90821 pasien dan kembali meningkat pada tahun 107.641 pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Dan Minat Kembali Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Makassar Pada Tahun 2025".

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional dan desain cross-sectional. Tujuan utama dari desain ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien serta minat kembali berdasarkan status akreditasi Puskesmas. Penelitian ini dilaksanakan di dua Puskesmas di Kota Makassar, yaitu Puskesmas Toddopuli (dengan status akreditasi paripurna) dan Puskesmas Batua (dengan status akreditasi utama). Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan Maret hingga Mei 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke kedua Puskesmas selama periode penelitian. Sampel ditentukan menggunakan teknik proportionate stratified random sampling, dengan jumlah total sebanyak 388 responden, masing-masing mewakili strata dari kedua Puskesmas berdasarkan tingkat akreditasi. Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Kedua, dilakukan analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk melihat hubungan antara variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien serta minat kembali. Untuk mengetahui pengaruh langsung dan simultan, dilakukan analisis multivariat dengan uji pathway.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskemas Toddopuli dan Batua (n = 388)

Variabel	Kategori	Toddopuli *(n=171)*	Batua *(n=216)*
Usia (tahun)	< 20	10 (5,8%)	11 (5,1%)
	21–40	112 (65,5%)	157 (72,7%)
	41–60	48 (28,1%)	47 (21,8%)
	> 60	1 (0,6%)	1 (0,5%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54 (31,6%)	89 (41,2%)
	Perempuan	117 (68,4%)	127 (58,8%)
Tingkat Pendidikan	SD	12 (7,0%)	12 (5,6%)
	SMP	22 (12,9%)	50 (23,1%)
	SMA	75 (43,9%)	93 (43,1%)
	Perguruan Tinggi	62 (36,3%)	61 (28,2%)
Frekuensi Kunjungan	0	–	1 (0,5%)
(6 bulan terakhir)	1	23 (13,5%)	36 (16,7%)
	2	47 (27,5%)	65 (30,1%)
	3	34 (19,9%)	61 (28,2%)
	4	28 (16,4%)	29 (13,4%)

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Variabel	Kategori	Toddopuli *(n=171)*	Batua *(n=216)*
	5	25 (14,6%)	17 (7,9%)
	6	10 (5,8%)	7 (3,2%)
	7	3 (1,8%)	–
	8	1 (0,6%)	–

Sumber : Data Primer 2025

Hasil deskriptif disusun berdasarkan karakteristik umum. Pada Tabel 1, distribusi usia responden di kedua Puskesmas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 21–40 tahun, yaitu sebanyak 112 orang (65,5%) di Puskesmas Toddopuli dan 157 orang (72,7%) di Puskesmas Batua. Kelompok usia 41–60 tahun juga memiliki proporsi yang cukup signifikan, yaitu 28,1% di Toddopuli dan 21,8% di Batua, menandakan adanya minat dari kalangan usia paruh baya untuk mengakses layanan kesehatan. Sebaliknya, proporsi responden usia < 20 tahun dan > 60 tahun sangat kecil di kedua lokasi, menunjukkan bahwa kelompok usia ini relatif lebih sedikit memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas selama periode penelitian. Jenis Kelamin mayoritas responden di kedua Puskesmas adalah perempuan, yakni 117 orang (68,4%) di Toddopuli dan 127 orang (58,8%) di Batua. Hal ini mencerminkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Di sisi lain, laki-laki tercatat sebanyak 54 orang (31,6%) di Toddopuli dan 89 orang (41,2%) di Batua. Tingkat Pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SMA), yaitu 75 orang (43,9%) di Toddopuli dan 93 orang (43,1%) di Batua. Responden dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi juga cukup tinggi, terutama di Toddopuli (36,3%). Pendidikan dasar (SD dan SMP) hanya mencakup sekitar 20% dari total responden di masing-masing Puskesmas. Frekuensi Kunjungan dalam 6 Bulan Terakhir diketahui bahwa sebagian besar responden telah melakukan kunjungan dua hingga tiga kali dalam enam bulan terakhir. Di Puskesmas Toddopuli, jumlah responden dengan frekuensi kunjungan 2 kali sebanyak 47 orang (27,5%) dan 3 kali sebanyak 34 orang (19,9%). Di Batua, 65 orang (30,1%) mengunjungi dua kali dan 61 orang (28,2%) tiga kali.

Tabel 2. Pengaruh Koefisien dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian Direct Effect Puskesmas Toddopuli Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Variabel Penelitian	Estimate	Nilai p
1	Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien	-0.177	0.000
2	Keterjangkauan → Kepuasan Pasien	-0.354	0.000
3	Efektivitas → Kepuasan Pasien	0.084	0.008
4	Efisiensi → Kepuasan Pasien	0.077	0.015
5	Kesinambungan → Kepuasan Pasien	0.398	0.000

Sumber : Data Primer 2025

Hasil analisis direct effect menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan pasien. Sebagian variabel menunjukkan hubungan yang signifikan, baik positif maupun negatif, sementara sebagian lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna secara statistik

1. Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien

Kompetensi teknik memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value sebesar 0.000 (< 0.05) dan estimasi sebesar -0.177. Artinya, jika nilai kompetensi teknik meningkat 1 poin, maka kepuasan pasien justru akan menurun sebesar 0.177 poin. Hal ini menunjukkan pengaruh yang signifikan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

negatif, kemungkinan karena harapan pasien yang tinggi tidak sesuai dengan kenyataan pelayanan teknis yang diterima.

2. Keterjangkauan → Kepuasan Pasien

Keterjangkauan layanan kesehatan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan p-value 0.000 dan nilai estimasi -0.354. Artinya, setiap peningkatan 1 poin dalam keterjangkauan justru menurunkan kepuasan pasien sebesar 0.354 poin. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan bahwa keterjangkauan yang baik tidak dibarengi dengan kualitas layanan yang diharapkan.

3. Efektivitas → Kepuasan Pasien

Efektivitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan p-value 0.008 dan estimasi 0.084. Ini berarti bahwa peningkatan efektivitas pelayanan sebesar 1 poin akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.084 poin.

4. Efisiensi → Kepuasan Pasien

Efisiensi layanan kesehatan memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan oleh p-value 0.015 dan nilai estimasi 0.077. Ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan efisiensi sebesar 1 poin akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.077 poin.

5. Kesinambungan → Kepuasan Pasien

Variabel kesinambungan menunjukkan pengaruh positif signifikan dengan p-value 0.000 dan estimasi 0.398. Artinya, jika kesinambungan layanan meningkat 1 poin, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0.398 poin.

Tabel 3. Tabel Pengaruh Koefisien dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian Direc Effect Puskesmas Toddopuli Berdasarkan Minat kunjungan Ulang

No	Variabel Penelitian	Estimate	Nilai p
1	Kompetensi Teknik → Minat Kunjungan Ulang	0,029	0,319
2	Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang	0,303	0,000
3	Efektivitas Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang	0,045	0,098
4	Efisiensi Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang	-0,041	0,130
5	Kesinambungan Layanan → Minat Kunjungan Ulang	-0,492	0,000
6	Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	-0,279	0,000

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisis direct effect, diketahui bahwa tidak semua dimensi mutu pelayanan kesehatan memberikan pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Beberapa variabel menunjukkan arah yang berlawanan dengan dugaan awal, menandakan kompleksitas persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

1. Kompetensi Teknik → Minat Kunjungan Ulang

Kompetensi teknik memiliki pengaruh langsung yang tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang, dengan *p-value* sebesar 0,319 (> 0,05) dan estimasi 0,029. Artinya, meski ada sedikit peningkatan 0,029 poin dalam minat kunjungan ulang untuk setiap kenaikan 1 poin kompetensi teknik, pengaruh ini tidak cukup kuat secara statistik untuk disimpulkan sebagai hubungan nyata.

2. Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang

Keterjangkauan layanan kesehatan menunjukkan pengaruh signifikan positif terhadap minat kunjungan ulang, dengan *p-value* 0,000 (< 0,05) dan estimasi 0,303. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam persepsi keterjangkauan layanan akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,303 poin, menegaskan bahwa kemudahan biaya dan akses mendorong pasien untuk kembali.

3. Efektivitas Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang

Efektivitas layanan kesehatan memiliki pengaruh tidak signifikan (p = 0,098) dengan estimasi 0,045.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Meskipun secara numerik ada kenaikan 0,045 poin dalam minat kunjungan ulang untuk setiap poin peningkatan efektivitas, tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan ini belum cukup kuat.

4. Efisiensi Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang

Efisiensi layanan kesehatan juga menunjukkan pengaruh tidak signifikan, dengan *p-value* 0,130 (> 0,05) dan estimasi -0,041. Artinya, peningkatan efisiensi sebesar 1 poin sebenarnya menurunkan minat kunjungan ulang sebesar 0,041 poin, tetapi efek ini tidak signifikan secara statistik.

5. Kesinambungan Layanan → Minat Kunjungan Ulang

Kesinambungan layanan berpengaruh signifikan negatif terhadap minat kunjungan ulang, dengan *p-value* 0,000 dan estimasi -0,492. Artinya, setiap peningkatan 1 poin dalam kesinambungan layanan justru menurunkan minat pasien untuk kembali sebesar 0,492 poin—mungkin menandakan keterulangan prosedur yang sama menimbulkan kebosanan atau kekecewaan.

6. Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan negatif, dengan *p-value* 0,000 dan estimasi -0,279. Meskipun tampak kontrar intuitif, hasil ini mengindikasikan bahwa kenaikan kepuasan 1 poin justru menurunkan minat kunjungan ulang sebesar 0,279 poin, yang dapat terjadi jika pasien merasa cukup sekali berkunjung atau risiko bias pengukuran.

Tabel 4. Pengaruh Koefisien dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian Direct Effect Puskesmas Batua Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Variabel Penelitian	Estimate	Nilai p
1	Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien	-0.098	0.014
2	Keterjangkauan → Kepuasan Pasien	-0.070	0.079
3	Efektivitas → Kepuasan Pasien	-0.100	0.012
4	Efisiensi → Kepuasan Pasien	0.096	0.016
5	Kesinambungan → Kepuasan Pasien	0.346	0.000

Sumber : Data Primer 2025

Hasil analisis direct effect menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan pasien. Sebagian variabel menunjukkan hubungan yang signifikan, baik positif maupun negatif, sementara sebagian lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna secara statistik

1. Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien

Kompetensi teknik berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan pasien dengan *p-value* 0,014 (< 0,05) dan estimasi -0.098. Artinya, setiap kenaikan 1 poin dalam kompetensi teknik justru menurunkan kepuasan pasien sebesar 0,098 poin. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa harapan pasien terhadap kemampuan teknis terlalu tinggi sehingga penilaian mereka menjadi lebih kritis.

2. Keterjangkauan → Kepuasan Pasien

Keterjangkauan layanan menunjukkan pengaruh tidak signifikan (p = 0,079) dengan estimasi -0.070. Meskipun arah koefisien negatif, nilai p di atas 0,05 menandakan bahwa variabel ini tidak memiliki dampak langsung yang dapat diandalkan terhadap kepuasan pasien.

3. Efektivitas → Kepuasan Pasien

Efektivitas layanan memiliki pengaruh signifikan negatif, dengan *p-value* 0,012 dan estimasi -0.100. Artinya, peningkatan efektivitas sebesar 1 poin menurunkan kepuasan pasien sebesar 0,100 poin. Hal ini mungkin menunjukkan ketidaksesuaian antara fokus pada hasil yang cepat dengan kebutuhan pasien akan proses pelayanan yang komprehensif.

4. Efisiensi → Kepuasan Pasien

Efisiensi layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien, dengan *p-value* 0,016 dan estimasi 0.096. Ini menandakan bahwa setiap peningkatan efisiensi sebesar 1 poin akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,096 poin.

5. Kesinambungan → Kepuasan Pasien

Kesinambungan layanan menunjukkan pengaruh signifikan positif, dengan *p-value* 0,000 dan estimasi

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

0.346. Artinya, peningkatan 1 poin dalam kesinambungan layanan berkontribusi naiknya kepuasan pasien sebesar 0,346 poin.

Tabel 5. Pengaruh Koefisien dan Kaitannya dengan HipotesiPenelitian Direct Effect Puskesmas Batua Berdasarkan Minat kunjungan Ulang

No	Variabel Penelitian	Estimate	Nilai p
1	Kompetensi Teknik → Minat Kunjungan Ulang	0,102	0,090
2	Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang	0,215	0,000
3	Efektivitas Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang	-0,014	0,813
4	Efisiensi Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang	-0,034	0,568
5	Kesinambungan Layanan → Minat Kunjungan Ulang	0,178	0,010
11	Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	0,073	0,471

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisis direct effect, diketahui bahwa tidak semua dimensi mutu pelayanan kesehatan memberikan pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Beberapa variabel menunjukkan arah yang berlawanan dengan dugaan awal, menandakan kompleksitas persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

1. Kompetensi Teknik → Minat Kunjungan Ulang

Kompetensi teknik memiliki pengaruh langsung yang tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang, dengan *p-value* 0,090 (> 0,05) dan estimasi 0,102. Artinya, meski secara numerik peningkatan 1 poin kompetensi teknik berkorelasi dengan kenaikan minat kunjungan ulang sebesar 0,102 poin, hubungan ini tidak cukup kuat untuk disimpulkan signifikan secara statistik.

2. Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang

Keterjangkauan layanan kesehatan menunjukkan pengaruh signifikan positif, dengan *p-value* 0,000 (< 0,05) dan estimasi 0,215. Ini berarti setiap kenaikan 1 poin persepsi keterjangkauan akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,215 poin—menegaskan bahwa akses dan biaya yang terjangkau mendorong pasien untuk kembali.

3. Efektivitas Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang

Efektivitas layanan kesehatan memiliki pengaruh tidak signifikan, dengan *p-value* 0,813 dan estimasi –0,014. Meskipun koefisiennya negatif, nilai p yang sangat tinggi menunjukkan tidak ada bukti bahwa efektivitas secara langsung memengaruhi niat pasien untuk kembali.

4. Efisiensi Layanan Kesehatan → Minat Kunjungan Ulang

Efisiensi layanan kesehatan juga tidak signifikan, dengan *p-value* 0,568 dan estimasi –0,034. Dengan demikian, perubahan efisiensi tidak dapat dikaitkan secara tegas dengan perubahan dalam minat kunjungan ulang.

5. Kesinambungan Layanan → Minat Kunjungan Ulang

Kesinambungan layanan berpengaruh signifikan positif, dengan *p-value* 0,010 (< 0,05) dan estimasi 0,178. Artinya, setiap peningkatan kesinambungan sebesar 1 poin akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,178 poin, menunjukkan pentingnya konsistensi layanan dalam membangun loyalitas.

6. Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Kepuasan pasien memiliki pengaruh tidak signifikan, dengan *p-value* 0,471 dan estimasi 0,073. Meskipun arah koefisien positif, nilai p yang tinggi menunjukkan bahwa kepuasan tunggal saja belum cukup memprediksi niat pasien kembali secara langsung.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Tabel 6. Pengaruh Koefisien dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian Indirect Effect Puskesmas Toddopuli

No	Hipotesis (Path)	Indirect Effect	Total Effect
1	Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	0,049	0,078
2	Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	0,099	0,402
3	Efektivitas Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	–0,023	0,022
4	Efisiensi Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	–0,021	–0,062
5	Kesinambungan Layanan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	–0,111	–0,603

Sumber : Data Primer 2025

Analisis menunjukkan bahwa beberapa dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. **Kompetensi teknis** dan **keterjangkauan layanan** terbukti meningkatkan kepuasan secara signifikan, yang kemudian mendorong loyalitas pasien. Sebaliknya, aspek seperti **efektivitas layanan**, **efisiensi**, dan **kesinambungan** justru menunjukkan efek mediasi negatif atau tidak signifikan, yang dapat menurunkan kepuasan bila tidak dikelola dengan baik. Temuan ini menekankan pentingnya keseimbangan antara kualitas teknis, aksesibilitas, dan pengalaman pasien untuk membangun kepuasan yang berkelanjutan dan memperkuat minat pasien dalam menggunakan layanan kesehatan secara berulang.

1. Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Jalur tidak langsung dari kompetensi teknik melalui kepuasan pasien menghasilkan efek sebesar 0,049 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu poin dalam kompetensi teknis petugas—misalnya keterampilan klinis yang lebih terasah atau kemampuan menggunakan peralatan medis secara tepat—secara substansial menaikkan kepuasan pasien. Peningkatan kepuasan inilah yang kemudian menambah minat pasien untuk kembali berkunjung sebanyak 0,049 poin. Saat kita menggabungkan efek ini dengan pengaruh langsung kompetensi teknik (0,029), total kontribusi kompetensi teknik terhadap loyalitas pasien menjadi 0,078. Dengan kata lain, meski pengaruh langsungnya sederhana, perbaikan keahlian teknis berdampak ganda melalui peningkatan kepuasan yang pada gilirannya memperkuat niat pasien untuk kembali.

2. Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Untuk jalur keterjangkauan layanan, indirect effect tercatat sebesar 0,099 ($p < 0,001$). Ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasakan kemudahan biaya dan akses—seperti tarif yang terjangkau, proses pendaftaran yang tidak berbelit, dan ketersediaan jam layanan yang luas—kepuasan mereka meningkat secara signifikan. Peningkatan kepuasan tersebut selanjutnya mendorong pasien untuk kembali sebanyak 0,099 poin. Ditambah efek langsung keterjangkauan sebesar 0,303, total efeknya mencapai 0,402. Angka ini menegaskan bahwa menurunkan hambatan biaya dan operasional adalah salah satu strategi paling efektif untuk membangun loyalitas pasien di Puskesmas Batua.

3. Efektivitas Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Efektivitas layanan klinis—yang mencakup kecepatan pemulihan, akurasi diagnosis, dan kesesuaian pengobatan—menunjukkan indirect effect negatif sebesar –0,023 ($p < 0,001$). Meski direct effect-nya sendiri kecil dan tidak signifikan (0,045, $p = 0,098$), mediasi melalui kepuasan menimbulkan pengurangan niat ulang sebesar 0,023 poin. Total efeknya pun menjadi sangat tipis, hanya 0,022 poin. Ini mungkin terjadi karena fokus berlebihan pada outcome medis tanpa diimbangi komunikasi yang baik atau perhatian pada pengalaman pasien

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

dapat menimbulkan kesan prosedural dingin, menurunkan kepuasan, dan sedikit mengikis keinginan mereka kembali.

4. Efisiensi Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Efisiensi—termasuk pengurangan waktu tunggu dan penyelesaian administrasi yang cepat—memiliki indirect effect –0,021 (p = 0,527, tidak signifikan), dan direct effect –0,041. Total efeknya negatif, yakni –0,062. Karena nilai p untuk indirect effect lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa jalur efisiensi melalui kepuasan tidak memberikan kontribusi berarti pada loyalitas pasien. Ini menandakan bahwa meski pasien menghargai efisiensi, pengurangan waktu tunggu semata tidak cukup untuk membangun kepuasan mendalam yang memacu keinginan mereka kembali.

5. Kesinambungan Layanan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Jalur kesinambungan—yang menekankan konsistensi prosedur medis dan follow-up rutin—menunjukkan indirect effect sebesar –0,111 (p < 0,001). Artinya, setiap tambahan satu poin pada persepsi kesinambungan menurunkan kepuasan pasien cukup signifikan, dan selanjutnya menurunkan niat kunjungan ulang sebanyak 0,111 poin. Meskipun direct effect-nya positif (0,178, p = 0,010), total efeknya menyusut hingga 0,067. Hal ini mengindikasikan bahwa rutinitas yang terlalu kaku atau berulang dapat menimbulkan kebosanan atau frustrasi pada pasien, menurunkan kepuasan, dan berpotensi membuat mereka enggan kembali ke Puskesmas.

Tabel 7. Pengaruh Koefisien dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian Indirect Effect Puskesmas Batua

No	Hipotesis (Path)	Indirect Effect	Total Effect
1	Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	0,049	0,078
2	Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	0,099	0,402
3	Efektivitas Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	–0,023	0,022
4	Efisiensi Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	–0,021	–0,062
5	Kesinambungan Layanan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang	–0,111	–0,603

Sumber : Data Primer 2025

Analisis jalur antara dimensi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang mengungkapkan hasil yang beragam. Beberapa dimensi, seperti kompetensi teknis dan keterjangkauan layanan, menunjukkan kontribusi positif baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan pasien, sehingga memperkuat loyalitas pasien. Sebaliknya, dimensi seperti efektivitas, efisiensi, dan kesinambungan layanan justru menunjukkan efek tidak langsung negatif terhadap niat kunjungan ulang. Temuan ini mengindikasikan bahwa fokus berlebihan pada aspek teknis atau prosedural tanpa memperhatikan pengalaman pasien dapat menurunkan kepuasan dan melemahkan loyalitas. Oleh karena itu, keseimbangan antara mutu klinis, kenyamanan psikologis, dan interaksi humanistik menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan minat kunjungan ulang pasien.

1. Kompetensi Teknik → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Pada lintasan ini, indirect effect sebesar 0,049 (p < 0,001) mengungkap bahwa peningkatan keterampilan teknis petugas—seperti presisi prosedur klinis atau keahlian dalam penanganan pasien—secara tidak langsung meningkatkan keinginan pasien untuk kembali melalui jalur kepuasan. Pasien yang merasa terlayani oleh tenaga teknis yang kompeten mengalami lonjakan kepuasan, dan efek pozitf 0,049 ini menambah

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

direct effect 0,029 hingga total efek 0,078. Dengan demikian, walaupun dampak langsung kompetensi teknik terhadap loyalitas moderat, perannya pada kepuasan justru memperkuat niat pasien untuk berkunjung ulang.

2. Keterjangkauan Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Indirect effect 0,099 ($p < 0,001$) menunjukkan bahwa ketika pasien menilai layanan terjangkau—dari biaya administrasi hingga subsidi tarif—kepuasan mereka melonjak cukup signifikan. Lonjakan kepuasan itulah yang mendorong loyalitas, menambah direct effect 0,303 menjadi total 0,402. Artinya, hambatan biaya yang rendah menyediakan dorongan ganda bagi Puskesmas Batua untuk mempertahankan pasien, baik melalui kepuasan langsung maupun motivasi untuk kembali.

3. Efektivitas Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Pada jalur ini indirect effect tercatat –0,023 ($p < 0,001$). Meskipun efektivitas medis—kecepatan kesembuhan atau ketepatan diagnosis—sering dianggap kunci, temuan ini mengungkap bahwa fokus semata pada outcome dapat mereduksi kepuasan pasien. Penurunan kepuasan itu kemudian sedikit menurunkan minat kunjungan ulang, sehingga total effect hanya 0,022 (0,045 direct – 0,023 indirect). Ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara efektivitas klinis dan kualitas pengalaman pasien dalam mempertahankan loyalitas.

4. Efisiensi Layanan Kesehatan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Efisiensi—seperti antrean yang ramping atau proses administrasi cepat—memunculkan indirect effect –0,021 yang tidak signifikan ($p = 0,527$). Karena mediasi melalui kepuasan tidak terbukti, total effect menjadi –0,062 (–0,041 direct – 0,021 indirect). Ini menunjukkan bahwa percepatan layanan tanpa mempertimbangkan kenyamanan psikologis pasien tidak cukup membangun kepuasan yang memediasi niat ulang.

5. Kesinambungan Layanan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjungan Ulang

Jalur kesinambungan—yang mencerminkan konsistensi prosedur medis dan follow-up rutin—memiliki indirect effect –0,111 ($p < 0,001$). Meskipun direct effect-nya positif (0,178), total effect menyusut menjadi –0,603, mengindikasikan bahwa rutinitas berulang dapat menimbulkan kebosanan atau frustasi pasien. Penurunan kepuasan tersebut kemudian menekan niat pasien untuk kembali, mengingat mereka merindukan variasi atau inovasi dalam setiap kunjungan.

PEMBAHASAN

1. Kompetensi teknis tenaga kesehatan berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan pasien di kedua Puskesmas. Di Toddopuli (akreditasi Paripurna), nilai estimasi sebesar -0,177 ($p = 0,000$), sedangkan di Batua (akreditasi Utama) sebesar -0,098 ($p = 0,014$). Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis yang baik belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pasien jika tidak diimbangi dengan komunikasi yang efektif dan interaksi interpersonal yang hangat. Secara praktis, hasil ini menunjukkan perlunya Puskesmas, khususnya dengan akreditasi Utama, untuk tidak hanya meningkatkan keterampilan klinis tenaga kesehatan tetapi juga memperkuat pelatihan komunikasi interpersonal. (Hayati et al. 2024)Dengan demikian, kompetensi teknis dapat terintegrasi ke dalam pengalaman pelayanan yang lebih bermakna dan mendorong loyalitas pasien(Zikri and Harahap n.d.)
2. keterjangkauan layanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien di Toddopuli (estimasi = -0,354; $p = 0,000$), tetapi tidak signifikan di Batua (estimasi = -0,070; $p = 0,079$). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun biaya layanan di Toddopuli terjangkau, ekspektasi pasien terhadap kualitas tinggi belum terpenuhi, sehingga menurunkan kepuasan. Secara teoritis, keterjangkauan termasuk dimensi aksesibilitas dalam mutu pelayanan kesehatan (Saputri 2015), yang seharusnya meningkatkan pemanfaatan layanan dan kepuasan pasien. Namun, biaya rendah tanpa diimbangi mutu pelayanan yang baik dapat memunculkan persepsi "murah tapi tidak memuaskan." Penelitian (Rombon, Podung, and Mamuaja 2021) mendukung hasil ini dengan menyatakan bahwa keterjangkauan memengaruhi keputusan awal berobat, tetapi tidak menjamin kepuasan atau loyalitas pasien. Secara praktis, Puskesmas berakreditasi Paripurna perlu menyelaraskan biaya/akses dengan mutu pelayanan melalui penguatan komunikasi petugas dan manajemen layanan agar persepsi keterjangkauan menjadi nilai tambah, bukan sumber ketidakpuasan.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan arah pengaruh efektivitas terhadap kepuasan pasien di kedua Puskesmas. Di Toddopuli (akreditasi Paripurna), efektivitas berpengaruh signifikan positif (estimasi = 0,084; $p = 0,008$), sedangkan di Batua (akreditasi Utama) signifikan negatif (estimasi = -0,100;

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

p = 0,012). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien di Toddopuli merasa hasil pengobatan memuaskan karena layanan yang terstandarisasi dan disertai komunikasi hasil yang baik, sedangkan di Batua persepsi efektivitas mungkin belum terbentuk optimal akibat keterbatasan komunikasi hasil pelayanan. Menurut (Mirnawati 2013), efektivitas merupakan dimensi proses yang mencerminkan ketepatan tindakan medis dan hasil yang dirasakan pasien. Hal ini sejalan dengan teori expectancy-disconfirmation (Oliver, 1980), di mana jika harapan pasien tidak dikonfirmasi oleh pengalaman nyata, maka kepuasan akan menurun. Penelitian (Syaifuddin and AP n.d.) juga menekankan pentingnya perceived result dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien. Secara praktis, Puskesmas dengan akreditasi lebih rendah perlu memperkuat komunikasi hasil pelayanan dan evaluasi keberhasilan pengobatan agar persepsi efektivitas meningkat dan berdampak pada kepuasan serta minat kunjungan ulang pasien.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di kedua Puskesmas, dengan estimasi 0,077 (p = 0,015) di Toddopuli dan 0,096 (p = 0,016) di Batua. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang cepat dan tidak berbelit menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, baik di Puskesmas dengan akreditasi Paripurna maupun Utama. Menurut (Wulandari et al. 2019) , efisiensi termasuk dimensi proses yang mencakup optimalisasi waktu, tenaga, dan biaya dalam pelayanan. Penerapan sistem antrean elektronik, alur pelayanan sederhana, dan koordinasi yang baik di Toddopuli memperkuat persepsi efisiensi. Sementara di Batua, sensitivitas pasien terhadap efisiensi lebih tinggi karena keterbatasan fasilitas, sehingga pelayanan cepat lebih diapresiasi. Penelitian (Dewi Sulistyarini et al. 2024) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa efisiensi berdampak langsung pada kepuasan pasien pada layanan primer. Secara praktis, penguatan teknologi pelayanan, manajemen antrean, dan pelatihan petugas sangat diperlukan untuk mempertahankan efisiensi sebagai faktor kunci peningkat kepuasan dan minat kembali pasien lintas akreditasi.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesinambungan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di kedua Puskesmas, dengan estimasi lebih kuat di Toddopuli (0,398; p = 0,000) dibanding Batua (0,346; p = 0,000). Temuan ini menegaskan bahwa kontinuitas layanan,
seperti tindak lanjut pengobatan dan kontrol terjadwal, memberikan rasa aman dan kepuasan pada pasien. Menurut Donabedian (1988), kesinambungan merupakan dimensi proses yang mendukung hubungan jangka panjang antara pasien dan tenaga kesehatan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan. Di Toddopuli (akreditasi Paripurna), sistem rekam medis elektronik dan pengingat kontrol mempermudah pemantauan pasien kronis. Sementara di Batua (akreditasi Utama), kesinambungan layanan dilakukan secara manual, tetapi tetap memberikan dampak positif melalui pendekatan personal. Penelitian (Fernandez, Kenjam, and Dodo 2021) memperkuat bahwa kesinambungan layanan menjadi prediktor utama kepuasan dalam pelayanan primer. Secara praktis, penguatan kesinambungan melalui sistem follow-up terjadwal dan edukasi berkelanjutan sangat penting untuk membangun loyalitas pasien dan mendorong keberhasilan program kesehatan jangka panjang.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh negatif signifikan terhadap minat kembali di Puskesmas Toddopuli (estimasi = -0,279; p = 0,000) dan tidak signifikan di Batua (estimasi = 0,073; p = 0,471). Temuan ini mengindikasikan bahwa pada layanan primer, kepuasan tinggi justru dapat membuat pasien merasa masalah kesehatannya sudah terselesaikan sehingga tidak perlu berkunjung kembali. Secara teoritis, meskipun kepuasan sering dianggap pemicu loyalitas (Bakri, Ahri, and Batara 2022), pada Puskesmas kunjungan ulang lebih banyak dipengaruhi oleh kebutuhan medis berulang daripada kepuasan semata. Penelitian (Nandar Baharza and Utama 2020) mendukung bahwa pasien yang puas cenderung memiliki persepsi “cukup sekali” untuk layanan bersifat kuratif. Secara praktis, Puskesmas perlu mengembangkan strategi patient relationship management seperti pengingat kontrol atau edukasi kesehatan berkelanjutan untuk menjaga hubungan dengan pasien meski kebutuhan kunjungan rendah.

KESIMPULAN

1. **Kompetensi Teknis**
   Kompetensi teknis berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien di kedua Puskesmas dan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Artinya, kemampuan teknis tanpa dukungan interaksi interpersonal yang baik justru menurunkan kepuasan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

2. **Keterjangkauan**
   Keterjangkauan berpengaruh positif signifikan terhadap minat kunjungan ulang di kedua Puskesmas, tetapi berdampak negatif signifikan terhadap kepuasan di Toddopuli dan tidak signifikan di Batua. Hal ini menunjukkan biaya terjangkau belum cukup jika tidak didukung mutu layanan yang baik.
3. **Efektivitas**
   Efektivitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di Toddopuli namun negatif signifikan di Batua, serta tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Efektivitas perlu dikomunikasikan dengan baik agar dirasakan manfaatnya oleh pasien.
4. **Efisiensi**
   Efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di kedua Puskesmas tetapi tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Pelayanan cepat meningkatkan kepuasan namun tidak menjamin niat untuk kembali.
5. **Kesinambungan Layanan**
   Kesinambungan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di kedua Puskesmas. Namun, pengaruh terhadap minat kunjungan ulang negatif di Toddopuli dan positif di Batua, menunjukkan perlunya penyesuaian dengan konteks kebutuhan pasien.
6. **Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang**
   Kepuasan pasien berpengaruh negatif signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Toddopuli dan tidak signifikan di Batua. Pasien yang puas cenderung merasa masalahnya telah selesai sehingga tidak merasa perlu untuk kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Bakri, Akhmad Al Manar, Reza Aril Ahri, and Andi Surahman Batara. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 3(4): 1–15.

Dewi Sulistyarini, Wahyu, Dewi Puspita, Rusdi Rusdi, and Siti Kholifah. 2024. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Antara Puskesmas Terakreditasi Dan Puskesmas Tidak Terakreditasi Di Kabupaten Berau." *Jurnal Keperawatan Wiyata* 5(1): 30–39.

Eliya Astutik, E. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas." *Jurnal Kesehatan Dr Soebandi* 8(2): 158–163.

Fadilla, Nur, Nurmiati Muchlis, and Wardiah Hamzah. "Gambaran Persepsi Penerapan Patient Safety Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr.Tadjuddin Chalid." *Window of Public Health Journal* 3(6): 1177–1189.

Fernandez, Lusia D. I., Yoseph Kenjam, and Dominirsep O. Dodo. 2021. "Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi." *Media Kesehatan Masyarakat* 3(3): 276–85.

Hayati, Sri et al. 2024. "Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien DiRuang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon." *Termometer: Jurnal Ilmiah IlmuKesehatan dan Kedokteran* 2(1): 177–92.

Jumriati, J. (2019). 2019. "Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Tahun 2019."

Miftahul Jannah 2024. " Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Psien Di Puskesmas Kabanjahe" "162-169." (April): 162–69.

Mirnawati. 2013. "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda." *Psikoborneo* 1(4): 241–49. http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/.

Mulyani, R. "Hubungan Karakteritik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan,X(2),231–240."

Nandar Baharza, Satria, and Dian Utama. 2020. "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara Abstract : Corelation Between Patient Satisfaction With Interests of Re-Visit in Udik Kotabumi Puskesmas District North Lampung." *Manuju: Malahayati Nursing Journal* 2(2): 366–75.

Rombon, Lingkan Angelita Yohana, Beatrix Jetje Podung, and Prycilia Pingkan Mamuaja. 2021. "Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA* 02(02): 2–7.

Saputri, Triani Ragil. 2015. "Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas." *Unnes*: 1–61.

Sitompu, Samuel Pangihutan. 2018."Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Rumah Sakit." 4(1): 88–100.
Sonya Marsela Pieta Duha, Chrismis Novalinda Ginting, Ali Napiah Nasution. 2024. "Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Status Akreditasi Di Puskesmas." 6: 2094–2101.
Sulfiah, Andi. 2020. "Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep." *Molecules* 2(1): 1–12.
Syaifuddin, F, and A R A AP. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap Rsud Batara Siang Pangkep." *Window of Public Health Journal* 2(3): 415–424.
Wulandari, Ratna Dwi et al. 2019. "The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 15(3): 228–36.
Zikri, Ahmad, and Muhammad Ikhsan Harahap. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license