



INFORMASI ARTIKEL

Received: June, 23, 2026

Revised: August, 27, 2026

Available: August, 28, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is one of the key indicators in evaluating healthcare services. In HIV care, service quality is a critical factor because HIV patients require services that provide a sense of security, maintain confidentiality regarding their status, and are free from stigma and discrimination. The Simpang Kawat Community Health Center has never conducted a specific survey regarding services for HIV patients.

Purpose: To analyze the influence of service quality based on the SERVQUAL dimensions on the satisfaction of HIV patients.

Method: This is a quantitative study with a cross-sectional design. The study population consists of all HIV patients who regularly undergo treatment at the Simpang Kawat Community Health Center, totaling 268 individuals. This study used 100 patients as respondents, selected using purposive sampling.

Results: Data were collected via a questionnaire and analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test, as well as multivariate analysis using multiple logistic regression using the ENTER method for the final model. This study found that 86% of respondents were satisfied with the services received; furthermore, all five dimensions used were found to have a significant association with patient satisfaction (p -value < 0.05). In the multivariate analysis, it was found that the dimensions of assurance (p -value = 0.004, OR = 45,723) had a significant effect on HIV patient satisfaction.

Conclusion: The assurance dimension was the most dominant factor influencing HIV patient satisfaction. The Simpang Kawat Community Health Center is expected to be able to maintain and improve service quality, particularly in the aspects of assurance and reliability, in order to maintain and enhance HIV patient satisfaction.

Keywords: HIV; Patient Satisfaction; Service Quality; Servqual.

PENDAHULUAN

Human Immunodeficiency Virus (HIV) masih menjadi salah satu masalah kesehatan masyarakat utama di dunia. *World Health Organization* (WHO, 2025) melaporkan bahwa hingga akhir tahun 2024 terdapat sekitar 40,8 juta orang hidup dengan HIV di seluruh dunia, dengan 1,3 juta kasus infeksi baru dan sekitar 630.000 kematian terkait AIDS. Meskipun akses terhadap terapi antiretroviral (ARV) terus meningkat, HIV masih menjadi tantangan global

karena tingginya angka kasus baru, stigma sosial, serta perlunya pelayanan kesehatan yang berkelanjutan dan berorientasi pada pasien.

United Nations Programme on HIV/AIDS (UNAIDS, 2025) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, pengurangan stigma, serta keberlanjutan terapi merupakan faktor penting dalam mencapai target eliminasi HIV secara global. Di Indonesia, HIV masih menjadi masalah kesehatan

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV

yang memerlukan perhatian serius. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2025) melaporkan bahwa jumlah orang yang hidup dengan HIV terus meningkat dan masih terdapat kesenjangan dalam pencapaian target pengendalian HIV, terutama terkait diagnosis dini, kepatuhan terapi ARV, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengendalian HIV tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan obat dan fasilitas kesehatan, tetapi juga oleh mutu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. WHO (2024) juga menegaskan bahwa pelayanan HIV yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan terapi dan kualitas hidup pasien.

Provinsi Jambi merupakan salah satu daerah yang mengalami peningkatan kasus HIV dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Jambi Tahun 2024, jumlah kasus HIV meningkat dari 183 kasus pada tahun 2019 menjadi 315 kasus pada tahun 2024, sedangkan kasus AIDS meningkat dari 71 kasus menjadi 97 kasus pada periode yang sama. Kota Jambi, jumlah kasus HIV juga menunjukkan tren peningkatan sehingga fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, aman, nyaman, dan bebas stigma agar dapat meningkatkan kualitas hidup pasien HIV. Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan HIV. Darzi et al. (2024) melalui *systematic review* dan *meta-analysis* menyimpulkan bahwa SERVQUAL masih menjadi instrumen yang paling banyak digunakan dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan dan sebagian besar penelitian menunjukkan hubungan positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian Yunus et al. (2024) menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Selanjutnya, Rahmatia et al. (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan

lima dimensi SERVQUAL berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap sehingga mutu pelayanan perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Hasil yang sejalan juga dilaporkan oleh Sirajuddin et al. (2025) yang menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas, dengan dimensi *reliability* sebagai faktor yang paling dominan. Pada kelompok pasien HIV, Babasa et al. (2025) menunjukkan bahwa pasien HIV merasa lebih puas apabila pelayanan diberikan tanpa stigma, menjaga kerahasiaan, serta tenaga kesehatan menunjukkan empati dan penghormatan terhadap pasien. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan pada pasien HIV tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sebagian besar penelitian dilakukan pada rumah sakit atau pasien umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien HIV di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama masih terbatas. Selain itu, penelitian mengenai mutu pelayanan pada pasien HIV di Kota Jambi juga belum banyak dilakukan, khususnya di Puskesmas Simpang Kawat yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama penyelenggara layanan HIV. Pasien HIV memiliki karakteristik dan kebutuhan pelayanan yang berbeda dibandingkan pasien pada umumnya. Selain membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, mereka juga memerlukan jaminan kerahasiaan, pelayanan yang bebas stigma dan diskriminasi, serta perhatian dan empati dari tenaga kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien HIV di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi Tahun 2026. Desain *cross sectional* dipilih karena mampu

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3662>

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV

mengukur hubungan antara variabel independen dan dependen pada waktu yang bersamaan sehingga efisien untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan suatu kejadian kesehatan (Setia, 2021). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi pada periode Oktober 2025 sampai Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien HIV yang aktif menjalani pengobatan dan menerima pelayanan di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi sebanyak 268 orang.

Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow yang banyak digunakan pada penelitian kesehatan masyarakat untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang diketahui maupun tidak diketahui (Lemeshow et al., 1997). Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 83 responden. Untuk mengantisipasi *drop out*, jumlah sampel ditambahkan sebesar 10% sehingga diperoleh total sampel sebanyak 92 responden namun penelitian ini menggunakan 100 orang pasien HIV yang bersedia untuk menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien HIV yang tercatat dalam rekam medis Puskesmas Simpang Kawat, telah menerima pelayanan selama minimal tiga bulan terakhir, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar *informed consent*.

Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien HIV yang mengalami sakit berat selain HIV, tidak berada di domisilinya selama periode penelitian, dan pasien yang tidak dapat dihubungi atau tidak diketahui status keberadaannya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien HIV, sedangkan variabel independen terdiri atas lima dimensi mutu layanan berdasarkan SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Pengukuran mutu layanan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan hingga saat ini masih menjadi instrumen yang paling banyak digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan karena mampu mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima (Darzi et al., 2024). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya serta menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap mutu layanan dan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, mutu layanan, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV. Selanjutnya, variabel yang memenuhi syarat pada analisis bivariat dimasukkan ke dalam analisis multivariat menggunakan regresi logistik biner dengan metode *Backward Stepwise (Likelihood Ratio)* untuk menentukan dimensi mutu layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien HIV.

Regresi logistik digunakan ketika variabel dependen bersifat kategorik dan bertujuan untuk mengestimasi peluang terjadinya suatu kejadian berdasarkan variabel prediktor yang diamati (Agresti, 2024). Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etik penelitian kesehatan yang meliputi penghormatan terhadap otonomi responden, kerahasiaan data, prinsip kemanfaatan (*beneficence*), dan keadilan (*justice*). Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta diminta memberikan persetujuan tertulis sebelum berpartisipasi dalam penelitian (World Medical Association, 2024).

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3662>

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV

HASIL

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Pasien HIV (N=100)

Variabel	Hasil
Kepuasan Pasien	
Kurang puas	14/14.0
Puas	86/86.0

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 86 responden (86,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 14 responden (14,0%) menyatakan kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Simpang Kawat telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien HIV.

Tabel 2. Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Kepuasan Pasien HIV (N=100)

Variabel	p-value
Tangible	0,000
Reliability	0,000
Responsiveness	0,000
Assurance	0,000
Empathy	0,000

Keterangan: Uji Chi-Square, $\alpha = 0,05$. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki nilai *p-value* < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien HIV

Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan Model Regresi Logistik

Uji Model	Nilai
Chi-square	54,944
df	2
p-value	0,000
Nagelkerke R Square	0,762

Hasil *Omnibus Test of Model Coefficients* menunjukkan nilai Chi-square sebesar 54,944 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti model regresi logistik yang dibentuk layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,762 menunjukkan bahwa variabel independen dalam model mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 76,2%, sedangkan sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 4. Hasil Model Akhir Analisis Multivariat Regresi Logistik

Variabel	p-value	OR
Jaminan (Assurance)	0,004	45,723

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien HIV adalah *assurance*, variabel *assurance* memiliki nilai *p-value* sebesar 0,004 dengan nilai OR sebesar 48,723. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menilai aspek jaminan pelayanan baik memiliki peluang 45,723 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilai aspek jaminan pelayanan kurang baik. Dengan demikian, dimensi *assurance* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien HIV di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi.

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3662>

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien HIV di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, seluruh dimensi mutu pelayanan berdasarkan SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada analisis bivariat. Namun, setelah dilakukan analisis multivariat, hanya *assurance* yang tetap berpengaruh secara signifikan, serta menjadi faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien HIV.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien HIV tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas atau kecepatan pelayanan, tetapi lebih dipengaruhi oleh sejauh mana pasien merasa aman, dipercaya, dan memberikan jaminan kerahasiaan selama menerima pelayanan kesehatan. Kondisi ini dapat dipahami karena pasien HIV merupakan kelompok yang masih rentan mengalami stigma dan diskriminasi, sehingga mereka memiliki kebutuhan yang lebih besar terhadap pelayanan yang menjaga kerahasiaan, memberikan rasa aman, serta membangun hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan.

Sehingga, mutu pelayanan pada pasien HIV harus dipandang secara lebih komprehensif, tidak hanya dari aspek teknis pelayanan, tetapi juga dari aspek psikologis dan sosial yang dirasakan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Darzi et al. (2024) yang melalui *systematic review* dan *meta-analysis* menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang konsisten dan positif dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa model SERVQUAL masih menjadi instrumen yang relevan dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan pengalaman pasien secara menyeluruh.

Temuan serupa juga dilaporkan oleh Yunus et al. (2024) yang menemukan bahwa dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas apabila fasilitas kesehatan memiliki sarana yang memadai, tenaga kesehatan tanggap terhadap kebutuhan pasien,

serta mampu memberikan perhatian dan kepedulian selama proses pelayanan. Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dianalisis secara bersama-sama, dimensi *assurance* menjadi faktor yang paling menentukan kepuasan pasien HIV.

Temuan yang paling menarik dalam penelitian ini adalah dimensi *assurance* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien HIV dengan nilai OR sebesar 45,723. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai aspek jaminan pelayanan baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilai aspek jaminan pelayanan kurang baik. Dimensi *assurance* mencakup kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan informasi pasien, menunjukkan kompetensi profesional, serta membangun kepercayaan selama proses pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Babasa et al. (2025) pada layanan HIV primer di Filipina yang menunjukkan bahwa pasien HIV merasa lebih puas apabila pelayanan diberikan tanpa stigma, menjaga kerahasiaan, serta tenaga kesehatan menunjukkan sikap profesional dan menghormati pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa aspek jaminan pelayanan memiliki peran yang sangat penting pada layanan HIV karena pasien tidak hanya membutuhkan pengobatan, tetapi juga membutuhkan rasa aman dan penerimaan sosial selama menjalani terapi. Selain itu, WHO (2024) menegaskan bahwa pelayanan HIV yang berpusat pada pasien (*patient-centered HIV care*) harus mampu menjamin keamanan, kerahasiaan, dan penghormatan terhadap hak-hak pasien.

Sejalan dengan hal tersebut, UNAIDS (2025) menyatakan bahwa pengurangan stigma dan diskriminasi merupakan salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan HIV secara global. Sehingga, dominannya pengaruh dimensi *assurance* pada penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan HIV tidak hanya berfokus pada penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga pada kemampuan tenaga kesehatan dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang aman, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3662>

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan pelayanan HIV di Puskesmas Simpang Kawat maupun fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya. Upaya peningkatan mutu pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kompetensi tenaga kesehatan, peningkatan komunikasi interpersonal, penjaminan kerahasiaan pasien, serta pengembangan pelayanan yang bebas stigma dan diskriminasi. Dengan pelayanan yang lebih humanis dan berorientasi pada pasien, diharapkan kepuasan pasien HIV dapat terus meningkat sehingga mendorong keberlanjutan terapi dan meningkatkan kualitas hidup pasien secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mutu layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien HIV di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien HIV merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu layanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien HIV. Selanjutnya, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi assurance tetap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien HIV, dengan dimensi assurance sebagai faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan HIV yang mampu memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan pasien, serta didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional dan dapat dipercaya akan meningkatkan kepuasan pasien HIV di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agresti, A. (2024). *An Introduction to Categorical Data Analysis* (4th ed.). Hoboken, NJ: Wiley. Diakses Dari: <https://doi.org/10.1002/9781119405269>
- Babasa, S. K. D., Hamor, A. D., Parangalan, D. S., Rizarie, S. F. V., Matibag, N. M., Miranda, K. J. A., & Carandang, R. R. Z. (2025). "They did not judge me": a qualitative study on patient satisfaction in public primary HIV care facilities in metro Manila, Philippines. *Acta Medica Philippina*, 59(16), 29.
- Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Díaz-Portillo, S. P., Serván-Mori, E., Escalante-Castañón, A., Hegewisch-Taylor, J., & Dreser-Mansilla, A. (2023). Design and validation of indicators for the comprehensive measurement of quality of care for type 2 diabetes and acute respiratory infections in ambulatory health services. *International Journal for Quality in Health Care*, 35(4), mzad087.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025). *Profil HIV Indonesia Tahun 2025*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Diakses dari: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025). *Profil HIV Indonesia Tahun 2025*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Geneva: World Health Organization.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. S. (2021). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rahmatia, S., Hidayat, R., & Prasetyo, D. (2025). Service quality based on SERVQUAL dimensions and inpatient satisfaction: Evidence from Indonesian hospitals. *Journal of Public Health Research*, 14(1), 45–53.
- Setia, M. S. (2021). Methodology series module 3: Cross-sectional studies. *Indian Journal of Dermatology*, 66(3), 261–264.

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3662>

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien HIV

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- United Nations Programme on HIV/AIDS. (2025). *Global AIDS Update 2025*. Geneva: UNAIDS. Diakses dari: <https://www.unaids.org>
- World Health Organization. (2024). *Consolidated Guidelines on HIV Prevention, Testing, Treatment, Service Delivery and Monitoring*. Geneva: WHO. Diakses dari: <https://www.who.int/publications>
- World Health Organization. (2025). *Global HIV & AIDS Statistics 2025*. Geneva: WHO. Diakses dari: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/hiv-aids>
- World Medical Association. (2024). *Declaration of Helsinki: Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*. JAMA, 310(20), 2191–2194. Diakses dari: <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>
- Yunus, N. M., Abdullah, N., & Rahman, F. (2024). The impact of healthcare service quality on patient satisfaction: Evidence from primary health care services. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1–10.

Zahratul Aini Harsyah*, Rumita Ena Sari, Arnild Augina Mekarisce, Adila Solida

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Zahratul Aini Harsyah. *Email: zahratulainihrsyh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3662>