



Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Pendekatan Servqual

(Studi Kasus Rumah Sakit di Kota Padang)

Wilda Tri Yuliza¹, Gusrianti², Wendi Wahyu Utama³

^{1,2} Kesehatan Masyarakat, Universitas Alifah Padang

³ Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

wildatriyuliza@gmail.com, gusrianti819@gmail.com, wendiwahyu99@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kemenkes (2023) di beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan umumnya masih di bawah target yang ditetapkan oleh standar pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit Bhayangkara Padang yang merupakan rumah sakit umum kelas D, selama satu tahun terakhir mengalami penurunan dan kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan setiap bulannya dengan indeks kepuasan pasien rawat jalan masih 75%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan pendekatan SERVQUAL di Rumah Sakit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif desain *cross sectional*, pengumpulan data melalui kuesioner dengan teknik wawancara kepada pasien rawat jalan yang berkunjung ke rumah sakit selama periode pengumpulan data dengan jumlah sampel 96 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian didapatkan bahwa pasien menilai kehandalan (52,1%), daya tanggap (54,2%), jaminan (47,9%), empati (38,5%), dan bukti fisik (51,0%) tidak bermutu. Terdapat pengaruh kehandalan (p -value = 0,012), daya tanggap (p -value = 0,000), empati (p -value = 0,000), serta bukti fisik (p -value = 0,024) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Sebaliknya, dimensi jaminan tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan terutama pada aspek kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik perlu menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelayanan, rumah sakit, SERVQUAL

Abstract

Patient satisfaction is one of the main indicators for evaluating hospital service quality. The Ministry of Health's Community Satisfaction Index (IKM) survey (2023) in several hospitals across Indonesia showed that outpatient satisfaction generally remains below the target set by hospital service standards. Bhayangkara Hospital Padang, a class D general hospital, has experienced fluctuating numbers of outpatient visits over the past year, with an outpatient satisfaction index of only 75%. This study aims to examine the effect of service quality on outpatient satisfaction using the SERVQUAL approach. This quantitative study employed a cross-sectional design, with data collected through questionnaires administered via interviews with outpatients visiting the hospital during the study period. A total of 96 respondents were selected using accidental sampling. The results revealed that patients perceived reliability (52.1%), responsiveness (54.2%), assurance (47.9%), empathy (38.5%), and tangibles (51.0%) as inadequate. Further analysis showed that reliability ($p = 0.012$), responsiveness ($p = 0.000$), empathy ($p = 0.000$), and tangibles ($p = 0.024$) significantly influenced outpatient satisfaction, whereas assurance did not show a significant effect. It can be concluded that improving service quality, particularly in the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, and tangibles, should be a priority to enhance patient satisfaction in hospitals.

Keyword : Patient satisfaction, service, hospital, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Namun, peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia yang terus bertambah menciptakan persaingan dalam hal kualitas pelayanan. Kondisi ini menuntut setiap rumah sakit untuk mampu memberikan layanan yang tidak hanya bermutu dari sisi medis, tetapi juga aspek non-medis seperti sikap tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta fasilitas pendukung. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan yang berdampak pada loyalitas pasien dan reputasi rumah sakit (Supriyanto & Ernawaty, 2022). Berdasarkan data (BPS, 2022), 28% masyarakat memilih rumah sakit sebagai tempat utama pelayanan kesehatan, dengan pasien rawat jalan sebagai segmen penting. Namun, Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan



bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di berbagai rumah sakit di Indonesia masih di bawah target nasional (Kemenkes RI, 2023).

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangibles*) (Lupiyoadi, 2013). Melalui pendekatan ini, rumah sakit dapat mengevaluasi aspek pelayanan yang masih lemah dan perlu ditingkatkan. Diharapkan penerapan *SERVQUAL* mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, sehingga menjadi solusi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit (Herlambang, 2017).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan relevansi model *SERVQUAL* dalam bidang kesehatan. (Karmila dkk, 2023) menemukan bahwa dimensi daya tanggap, empati, dan wujud fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Penelitian (Sinaga, 2022) mengenai pasien BPJS di instalasi rawat inap menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dan jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian serupa oleh (Darmawan, 2021) menemukan bahwa keandalan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. (Wulandari, 2020) juga menegaskan bahwa daya tanggap dan jaminan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian di Malaysia oleh (Norizan dkk, 2019) menyoroti pentingnya wujud fisik dan empati dalam menciptakan pengalaman positif pasien.

Di Indonesia, jumlah rumah sakit terus meningkat hingga 3.171 unit pada tahun 2023, meningkat 12,1% sejak tahun 2021, termasuk 77 rumah sakit di Sumatera Barat dan 27 di Kota Padang (Kemenkes RI, 2023). Pada salah satu rumah sakit didapatkan data ketidakstabilan jumlah kunjungan pasien rawat jalan serta indeks kepuasan pasien sebesar 75%, masih di bawah standar 80%. Keluhan utama pasien meliputi waktu tunggu lama, sikap petugas, dan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai (DKK Padang, 2023). Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diberikan.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan signifikan antara dimensi *SERVQUAL* dengan kepuasan pasien, penelitian serupa belum banyak dilakukan di Rumah Sakit Kota Padang. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan variasi hasil terkait dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*, di mana seluruh data dikumpulkan dalam satu periode yang sama. Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi masalah melalui studi pendahuluan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Kota Padang, serta kajian literatur terkait penerapan model *SERVQUAL* dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Selanjutnya, peneliti merumuskan tujuan penelitian, menyusun instrumen berupa kuesioner yang mengacu pada lima dimensi *SERVQUAL*, dan menetapkan lokasi, populasi, serta sampel penelitian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus *infinite population* dari Daniel dan Terrel, sehingga diperoleh 96 responden dengan teknik *accidental sampling*. Tahap berikutnya adalah pengumpulan data yang dilakukan pada bulan Desember 2024 hingga Januari 2025 melalui wawancara menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen dari Dinas Kesehatan Kota Padang serta laporan internal rumah sakit. Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah melalui proses *editing*, *entry*, dan *cleaning* sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis dilakukan secara bertahap, dimulai dari analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi setiap variabel, analisis bivariat dengan uji Chi Square untuk mengetahui hubungan antara dimensi *SERVQUAL* dan kepuasan pasien, serta analisis multivariat dengan regresi linear untuk menentukan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 41 | 42,7 |
| Perempuan | 55 | 57,3 |
| Umur | | |
| 20 - 30 tahun | 12 | 12,5 |
| 31 - 40 tahun | 25 | 26,0 |



| | | |
|----------------------------|-----------|------------|
| 41 - 50 tahun | 29 | 30,2 |
| 51 - 60 tahun | 26 | 27,1 |
| > 60 tahun | 4 | 4,2 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 3 | 3,1 |
| SMP | 9 | 9,4 |
| SMA | 31 | 32,3 |
| Perguruan Tinggi | 53 | 55,2 |
| Pekerjaan | | |
| Mahasiswa | 5 | 5,2 |
| IRT | 22 | 22,9 |
| Wiraswasta | 19 | 19,8 |
| Karyawan Swasta | 11 | 11,5 |
| Pegawai Negeri | 33 | 34,4 |
| Pensiunan | 6 | 6,3 |
| Jumlah | 96 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 96 responden dalam penelitian ini paling banyak memiliki jenis kelamin perempuan (57,3%). Dilihat dari umur responden paling banyak antara 41-50 tahun (30,2%) dan paling sedikit berumur > 60 tahun (4,2%), sebagian besar responden (55,2%) memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi dan paling sedikit SD (3,1%). Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak adalah Pegawai Negeri (34,4%) dan paling sedikit adalah mahasiswa (5,2%).

b. Dimensi Mutu (SERVQUAL)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu (SERVQUAL)

| Dimensi | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---|---------------|----------------|
| Kehandalan (<i>reliability</i>) | | |
| Tidak Bermutu | 50 | 52,1 |
| Bermutu | 46 | 47,9 |
| Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) | | |
| Tidak Bermutu | 52 | 54,2 |
| Bermutu | 44 | 45,8 |
| Jaminan (<i>assurance</i>) | | |
| Tidak Bermutu | 46 | 47,9 |
| Bermutu | 50 | 52,1 |
| Empati (<i>emphaty</i>) | | |
| Tidak Bermutu | 37 | 38,5 |
| Bermutu | 59 | 61,5 |
| Bukti Fisik (<i>tangible</i>) | | |
| Tidak Bermutu | 49 | 51,0 |
| Bermutu | 47 | 49,0 |
| Jumlah | 96 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari 96 responden terdapat 52,1% responden menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) tidak bermutu, 54,2% responden menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu, 47,9% responden menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) tidak bermutu, sebanyak 38,5% responden menyatakan empati (*emphaty*) tidak bermutu, dan sebanyak 51,0% responden menyatakan bukti fisik (*tangible*) tidak bermutu di unit rawat jalan rumah sakit.

c. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-----------------|---------------|----------------|
| Tidak Puas | 46 | 47,9 |
| Puas | 50 | 52,1 |
| Jumlah | 96 | 100 |

Berdasarkan tabel 3 diketahui sebanyak 47,9% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit.



d. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Tabel 4. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien

| Kehandalan | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | <i>p-value</i> |
|---------------|-----------------|------|------|------|--------|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Tidak Bermutu | 25 | 54,3 | 25 | 50,0 | 50 | 100 |
| Bermutu | 21 | 45,7 | 25 | 50,0 | 46 | 100 |

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa proporsi pasien rawat jalan yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan kehandalan tidak bermutu yaitu 54,3% dibandingkan dengan pasien yang menyatakan bermutu (45,7%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,012 (*p-value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

e. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Tabel 5. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien

| Daya Tanggap | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | <i>p-value</i> |
|---------------|-----------------|------|------|------|--------|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Tidak Bermutu | 38 | 73,1 | 14 | 26,9 | 52 | 100 |
| Bermutu | 8 | 18,2 | 36 | 81,8 | 44 | 100 |

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa proporsi pasien rawat jalan yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan daya tanggap tidak bermutu yaitu 73,1% dibandingkan dengan pasien yang menyatakan bermutu (18,2%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,000 (*p-value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

f. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Tabel 6. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

| Jaminan | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | <i>p-value</i> |
|---------------|-----------------|------|------|------|--------|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Tidak Bermutu | 16 | 34,8 | 30 | 65,2 | 46 | 100 |
| Bermutu | 30 | 60,0 | 20 | 40,0 | 50 | 100 |

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa proporsi pasien rawat jalan yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan jaminan bermutu yaitu 60,0% dibandingkan dengan pasien yang menyatakan tidak bermutu (34,8%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,091 (*p-value* ≥ 0,05) yang berarti tidak ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

g. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Tabel 7. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

| Empati | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | <i>p-value</i> |
|---------------|-----------------|------|------|------|--------|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Tidak Bermutu | 25 | 67,6 | 12 | 32,4 | 37 | 100 |
| Bermutu | 21 | 35,6 | 38 | 64,4 | 59 | 100 |

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa proporsi pasien rawat jalan yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan empati tidak bermutu yaitu 67,6% dibandingkan dengan pasien yang menyatakan bermutu (35,6%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,000 (*p-value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

h. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Tabel 8. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien

| Bukti Fisik | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | <i>p-value</i> |
|---------------|-----------------|------|------|------|--------|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Tidak Bermutu | 25 | 51,0 | 24 | 49,0 | 49 | 100 |
| Bermutu | 21 | 44,7 | 26 | 55,3 | 47 | 100 |



Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa proporsi pasien rawat jalan yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan bukti fisik tidak bermutu yaitu 51,0% dibandingkan dengan pasien yang menyatakan bermutu (44,7%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p-value* = 0,024 (*p-value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

2. Pembahasan

a. Pengaruh Dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rajab & Andilah, 2023) dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan keandalan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,016. Parasuraman dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pentingnya keandalan sebagai dimensi utama dalam kualitas layanan. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi konsistensi dan akurasi pelayanan kesehatan di rumah sakit seperti ketidaksesuaian pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sehingga mengakibatkan tingginya tingkat keluhan pasien terkait kesalahan pelayanan (Effendy, 2019).

Berdasarkan teori SERVQUAL dari Parasuraman menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan suatu layanan, semakin besar pengaruh positifnya terhadap kepuasan pasien karena memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka (Tjiptono, 2016). Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan rumah sakit tidak konsisten maka secara negatif mempengaruhi persepsi pasien, menurunkan tingkat kepercayaan dan mengurangi kepuasan pasien.

Dimensi keandalan merupakan indikator dari kemauan dan integritas tenaga kesehatan dalam penyediaan layanan yang dibutuhkan. Petugas kesehatan harus bekerja secara profesional, karena keandalan diartikan sebagai inisiasi rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan yang tepat dan seperti yang diharapkan masyarakat. Keandalan juga menjadi indikator penting, karena layanan kesehatan berhubungan langsung dengan keselamatan dan keamanan pasien. Adanya ketidakreliabelan dalam pelayanan yang diberikan, seperti diagnosis yang tidak konsisten, salah dalam pemberian obat-obatan, atau keterlambatan dalam pengobatan kasus serius, dapat memiliki efek fatal pada pasien. Keandalan tidak hanya berkontribusi pada mutu layanan saja, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk kepercayaan pasien pada rumah sakit.

Oleh karena itu, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan aspek keandalan, baik melalui pelatihan staf, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, serta penggunaan teknologi yang mendukung akurasi dan efisiensi layanan. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

b. Pengaruh Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rajab & Andilah, 2023) yang didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas dengan nilai *p-value* 0,046. Menurut (Herlambang, 2017) daya tanggap mencakup kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Daya tanggap memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi pasien karena kualitas layanan yang diterima, dan secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan. Daya tanggap mencerminkan kecepatan layanan dalam menanggapi kebutuhan pasien, baik dalam hal waktu tunggu pemeriksaan atau konsultasi, manajemen obat dan respons terhadap keluhan. Pasien rawat jalan biasanya memiliki harapan tinggi dalam efisiensi waktu, karena mereka berharap mendapatkan proses perawatan yang cepat tanpa hambatan yang serius. Selain itu, daya tanggap juga menunjukkan sikap ramah, perhatian, dan kewaspadaan saat menjawab pertanyaan dan keluhan pasien.

Respons yang cepat terhadap keluhan pasien menunjukkan komitmen rumah sakit untuk menjaga kualitas layanan. Sebaliknya, respon yang lambat terhadap keluhan dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat daya tanggap yang ditunjukkan oleh rumah sakit, semakin besar pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan penuh perhatian tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas pasien dan reputasi positif di masyarakat. Oleh karena itu, meningkatkan daya tanggap harus menjadi strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

c. Pengaruh Dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Penelitian ini sama halnya dengan penelitian (Widyastuti dkk, 2022) yang menyatakan bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. H. Soewondo (*p-value* = 0,139). Namun berbeda dengan penelitian (Rajab & Andilah, 2023) yang didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas dengan nilai *p-value* 0,015.

Dalam konteks rumah sakit, jaminan (*assurance*) berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan terhadap profesionalisme tenaga medis. Namun, karena pasien biasanya menganggap rumah sakit sebagai institusi yang aman secara default, mereka mungkin lebih memperhatikan pengalaman layanan yang lebih personal, seperti kenyamanan, perhatian, dan kecepatan pelayanan (Tjiptono, 2016).



Dimensi *assurance* juga memainkan peran penting dalam layanan kesehatan di rumah sakit, karena pasien cenderung tidak hanya mengevaluasi kualitas layanan dari hasil klinis, tetapi juga dari rasa keamanan dan kepercayaan yang terasah selama proses layanan. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan dengan baik oleh rumah sakit. Pihak rumah sakit secara konsisten memberikan jaminan dalam pelayanan pada pasien yang datang akan berdampak memberikan kenyamanan dan ketenangan pada diri pasien yang membantu mereka merasa lebih aman oleh karena itu, kepercayaan mereka pada rumah sakit meningkat.

Jaminan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien tentang jaminan, semakin tinggi kepuasan pasien. Oleh karena itu, ini berarti bahwa jaminan yang tepat meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan rumah sakit sehingga pasien percaya dalam semua layanan yang ditawarkan rumah sakit. Oleh karena itu, meningkatkan keterampilan staf medis, pelatihan komunikasi yang efektif, dan mengelola hubungan pasien harus menjadi fokus dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan rumah sakit.

d. Pengaruh Dimensi Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Irawan dkk, 2020) yang didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap empati dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda dengan nilai p-value 0,005. Empati (*empathy*) dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan tenaga medis dan non-medis untuk memahami kebutuhan emosional, memberikan perhatian personal, serta menunjukkan kepedulian tulus kepada pasien. Dimensi ini mencakup aspek seperti kesediaan untuk mendengarkan, memahami kekhawatiran pasien, menunjukkan sikap ramah, serta menghargai perasaan pasien dalam setiap interaksi (Herlambang, 2017).

Dimensi empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Hal ini dapat disebabkan oleh sikap empati tenaga kesehatan di rumah sakit seperti mendengarkan dengan penuh perhatian, menjawab pertanyaan pasien secara jelas, dan menunjukkan ketulusan dalam berkomunikasi, dapat memberikan pengalaman yang berkesan meskipun dalam waktu yang singkat. Pasien yang merasa dipahami dan dihargai secara emosional cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terlepas dari hasil pelayanan lain yang mereka terima.

Hubungan yang penuh empati juga dapat mengurangi risiko salah paham antara pasien dan tenaga medis, sehingga empati berperan sebagai media untuk menciptakan hubungan emosional yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan. Selain membantu meningkatkan kepuasan pasien, sikap empati juga dapat membangun kepercayaan, mendukung pemulihan, serta meningkatkan kesejahteraan. Oleh karena itu, pelatihan empati seharusnya menjadi bagian penting dari pengembangan profesional tenaga kesehatan di rumah sakit, bersama dengan keterampilan klinis dan teknis lainnya.

e. Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Sejalan dengan penelitian (Prihatin dkk, 2022) yang menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Teori Parasuraman menjelaskan bahwa dimensi bukti fisik menjadi salah satu indikator penting dalam model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan (Herlambang, 2017). Dalam konteks pelayanan kesehatan, bukti fisik (*tangible*) merujuk pada segala elemen fisik yang dapat diamati dan dirasakan langsung oleh pasien, seperti fasilitas rumah sakit, peralatan medis, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, penampilan staf medis, dan kelengkapan sarana penunjang lainnya (Latuconsina, 2023).

Bukti fisik merupakan kesan pertama yang dapat mempengaruhi persepsi pasien, karena interaksi pertama pasien dengan rumah sakit terjadi melalui aspek fisik seperti tampilan bangunan, kerapian ruang tunggu, dan penampilan staf. Rumah sakit yang memiliki fasilitas yang bersih, modern, dan terawat cenderung menciptakan rasa kenyamanan bagi pasien selama berada di rumah sakit yang akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima dan secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan.

Selain itu, pasien cenderung menilai kompetensi tenaga medis tidak hanya dari keahlian saja tetapi juga dari bagaimana menjaga penampilan fisik yang rapi dan bersih serta pasien juga merasa lebih percaya dan puas ketika mengetahui bahwa rumah sakit dilengkapi dengan teknologi canggih yang mendukung proses pelayanan medis. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur fisik, peralatan medis, dan fasilitas pendukung yang berkualitas tinggi merupakan strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, membangun loyalitas, dan meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai mutu pelayanan di unit rawat jalan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari persepsi pasien yang menyatakan bahwa kehandalan (52,1%), daya tanggap (54,2%), jaminan (47,9%), empati (38,5%), dan bukti fisik (51,0%) dinilai tidak bermutu. Namun demikian, dari sisi pengaruh terhadap kepuasan pasien, variabel kehandalan (p-value = 0,012), daya tanggap (p-value = 0,000), empati (p-value = 0,000), serta bukti fisik (p-value = 0,024) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Sebaliknya, variabel jaminan tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan terutama pada aspek kehandalan, daya



tanggap, empati, dan bukti fisik perlu menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit dapat mengoptimalkan setiap dimensi SERVQUAL (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, meningkatkan kepercayaan pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien yang dapat mendorong loyalitas jangka panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada manajemen rumah sakit yang menjadi lokasi penelitian yang telah mengizinkan kegiatan penelitian ini, serta kepada Yayasan Pendidikan Alifah Nur Ikhlas Padang yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2022). *Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2022*. BPS Indonesia.
- Dharmawan, I. (2021). Analisis Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(3), 112-121.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2023). *Profil Kesehatan Kota Padang*. Padang.
- Herlambang, Y. (2017). *Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Irawan, S., Pakpahan, S.E., & Kafesa, A. (2020). *Hubungan Keandalan, Ketanggapan, dan Sikap Empati pada Pelayanan Laboratorium terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kasih Bunda* [Skripsi]. Teknologi Laboratorium Medik: Institut Kesehatan Rajawali.
- Kemendes RI. (2023). Rekap Rumah Sakit (Nasional) oleh Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI melalui <https://sirs.kemkes.go.id/> diakses pada 20 Maret 2024.
- Kemendes RI. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rumah Sakit. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kesehatan.
- Latuconsina NA, dkk. (2023). *Manajemen Rumah Sakit*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Norizan, A. S., Rahman, M. R., & Abdullah, F. (2019). Service Quality and Patient Satisfaction in Malaysian Hospitals: An Empirical Study. *Asian Journal of Public Health*, 4(2), 45-56.
- Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., & Syahnur, M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 19(1), 120-133.
- Rajab, MA. & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Medika Respati*, 18 (2), 73-86.
- Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 22(1), 183-204
- Supriyanto, S dan Ernawaty. (2022). *Pemasaran Jasa Kesehatan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. March, 624.
- Wulandari, N. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Pendekatan SERVQUAL di Rumah Sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 15(2), 78-89.