

# ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Anggara Fitri Dewi<sup>1</sup>, Ali Harokah<sup>2</sup>, Erma Gustina<sup>3</sup>, Ricky Prawira<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIK Bina Husada Palembang, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

anggaraharrie88@gmail.com

## ABSTRACT

**Background:** The increasing competition among private hospitals demands continuous improvements in healthcare service quality to meet the growing expectations of patients. Patient satisfaction increases if the hospital is able to provide quality, fast, empathetic, safe and comfortable medical services in accordance with patient expectations. **Methods:** This study aims to analyze the influence of service quality dimensions on outpatient satisfaction at a private hospital in Palembang City. A quantitative approach with a descriptive-analytic and cross-sectional design was applied, involving 100 respondents selected through purposive sampling, with inclusion criteria of being  $\geq 18$  years old and having received outpatient services. The research instrument was a SERVQUAL-based questionnaire. **Results:** The findings revealed that most respondents were female, of productive age, and had at least a senior high school education. The overall patient satisfaction rate was relatively high (86%). All dimensions of service quality showed a significant effect on satisfaction, with empathy emerging as the most dominant factor ( $OR = 101.4$ ), significantly contributing to patients' positive experiences. These results highlight the critical role of empathetic care in enhancing patient experience and satisfaction. **Conclusion:** The study concludes that service quality, particularly the empathy dimension, significantly influences outpatient satisfaction in the examined private hospital.

**Keywords :** outpatient, patient satisfaction, service quality

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Tingkat persaingan rumah sakit swasta mendorong peningkatan mutu pelayanan kesehatan guna memenuhi ekspektasi pasien yang semakin tinggi. Kepuasan pasien meningkat apabila rumah sakit mampu memberikan pelayanan medis yang berkualitas, cepat, empatik, aman, dan nyaman sesuai dengan ekspektasi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit swasta di Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik berbasis *cross-sectional*, melibatkan 100 responden yang dipilih secara purposive dengan kriteria usia  $\geq 18$  tahun dan telah menerima pelayanan rawat jalan. Instrumen berupa kuesioner SERVQUAL. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, usia produktif, dan berpendidikan menengah ke atas. Tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi (86%). Semua dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan, dengan dimensi empati sebagai faktor dominan ( $OR=101,4$ ) yang berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menekankan pentingnya pelayanan empatik dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan, terutama empati, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit swasta yang diteliti.

**Kata kunci :** mutu pelayanan, kepuasan pasien, rawat jalan

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat, rumah sakit swasta dihadapkan pada tuntutan untuk menyediakan layanan kesehatan yang unggul. Pasien kini

semakin sadar akan haknya, memiliki ekspektasi tinggi, serta mampu membandingkan kualitas layanan melalui akses informasi digital. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk terus berinovasi demi mempertahankan daya saing dan meningkatkan kepuasan pasien (Due et al., 2023). Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran sentral dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 menyebutkan bahwa rumah sakit harus mampu menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara paripurna (sondakh, lengkong, and palar 2022). Dalam kerangka ini, mutu pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja rumah sakit. World Health Organization (WHO) menetapkan enam dimensi utama untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan, yaitu efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, berpusat pada pasien, keadilan, dan keamanan. Di Indonesia, standar minimal pelayanan rumah sakit telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008, dengan 107 indikator yang menjadi acuan evaluasi kualitas pelayanan, khususnya bagi rumah sakit berstatus Badan Layanan Umum Daerah (Siyoto & Pribadi, 2016).

Data dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2023 menunjukkan adanya peningkatan jumlah rumah sakit dari 2.877 pada tahun 2019 menjadi 3.155 pada tahun 2023, yang terdiri dari 2.636 rumah sakit umum dan 519 rumah sakit khusus. Meski begitu, tingkat kepuasan pasien di Indonesia pada tahun 2018 hanya sebesar 42,8%, jauh dari target minimal 95% yang ditetapkan Kemenkes. Hal ini menunjukkan perlunya upaya serius dalam meningkatkan mutu pelayanan guna meraih kepercayaan dan kepuasan pasien (Putri et al., 2024). Khusus di Provinsi Sumatera Selatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit belum merata. Penelitian di beberapa rumah sakit di Sumsel mengungkapkan bahwa dimensi keselamatan ("*safe*") memperoleh skor terendah, yaitu 82,74%. Faktor empati tenaga kesehatan terhadap pasien juga diidentifikasi sebagai penentu penting dalam membentuk kepuasan pasien (Putri et al., 2024). Survei Dinas Kesehatan Kota Palembang (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien di 10 rumah sakit di kota tersebut berada pada kisaran 75% hingga 82%, dengan keluhan utama mencakup lamanya waktu tunggu, komunikasi medis yang tidak jelas, serta kurangnya kenyamanan fasilitas ruang tunggu.

Rumah sakit swasta sebagai entitas bisnis harus mampu menggabungkan layanan medis berkualitas dengan pengalaman pelayanan yang sesuai harapan pasien. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan jasa, yakni responsivitas, keandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik untuk memahami kontribusinya terhadap kepuasan pasien (Nugraha & Sumadi, 2020). Beberapa studi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi-dimensi tersebut dan kepuasan pasien. Penelitian serupa juga menegaskan bahwa kelima dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan kesehatan (Zulaika, 2020). Salah satu rumah sakit swasta di kota Palembang, yang mulai beroperasi pada Juli 2024, hadir sebagai bagian dari jaringan rumah sakit modern yang tersebar di berbagai kota. Dengan visi menjadi rumah sakit swasta pilihan masyarakat. Data kunjungan rawat jalan di salah satu rumah sakit swasta kota Palembang selama enam bulan pertama menunjukkan bahwa dari target 3.947 kunjungan tahun 2024, baru tercapai 1.904 kunjungan (48%), terdiri dari 87% pasien pribadi dan 13% pasien asuransi. Angka ini menunjukkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan, sehingga menjadi indikator awal perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan, khususnya pada unit rawat jalan.

Rumah sakit ini juga mengusung keunggulan layanan seperti Sentra Laktasi bersertifikat, medical check-up berkonsep staycation, dan Trauma Center 24 jam. Rumah sakit ini juga menerapkan sistem monitoring mutu berbasis indikator nasional serta menjunjung tinggi prinsip efektivitas, efisiensi, dan pendekatan yang berpusat pada pasien. Meskipun begitu, masih ditemukan sejumlah keluhan seperti lamanya waktu tunggu,

kurangnya efektivitas komunikasi medis, dan fasilitas yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan belum sepenuhnya selaras dengan harapan pasien. Sayangnya, hingga saat ini belum ada penelitian khusus yang mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Swasta Kota Palembang. Padahal, pemahaman terhadap persepsi dan harapan pasien sangat penting sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting dilakukan penelitian mengenai Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di salah satu rumah sakit swasta kota Palembang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang ada, serta menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan secara efektif dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit swasta di Kota Palembang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik berbasis cross-sectional, bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Kota Palembang. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan selama periode Oktober - Desember 2024. Sampel diperoleh melalui teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien berusia  $\geq 18$  tahun dan telah menjalani minimal satu kali kunjungan. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berbasis skala Likert lima poin yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta satu dimensi kepuasan pasien. Validitas isi kuesioner dikaji oleh ahli, sementara uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,875, menandakan konsistensi internal yang tinggi. Prosedur pelaksanaan meliputi pengurusan izin, sosialisasi kepada pasien, dan pembagian kuesioner secara langsung setelah pasien menyelesaikan kunjungan di poliklinik. Pengumpulan data dilakukan selama tiga minggu dengan bantuan enumerator yang telah dilatih. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26, dimulai dari analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden, kemudian dilanjutkan analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank untuk menguji hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada  $p < 0,05$ .

## HASIL

Penelitian ini dilakukan pada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi penelitian. Hasil penelitian ini ditampilkan dalam bentuk tabel dan menggunakan data numerik.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan karakteristik tersebut.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	49
	Perempuan	51	51

Dari 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebagian besar adalah perempuan (51%). Proporsi laki-laki dan perempuan relatif seimbang, menunjukkan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin cukup merata.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Umur**

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Umur</b>	<18 Tahun	23	23
	≥18 Tahun	77	77

Mayoritas responden berada dalam kelompok usia ≥18 tahun (77%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan yang menjadi responden termasuk dalam kategori usia dewasa yang secara umum mampu memberikan penilaian rasional terhadap pelayanan yang diterima.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Pendidikan</b>	<SMA	21	21
	≥SMA	79	79

Sebanyak 79% responden memiliki tingkat pendidikan ≥ SMA, menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah ke atas. Hal ini memberikan keyakinan bahwa responden memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap item pertanyaan yang diberikan.

### Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Kepuasan Pasien</b>	Tidak Puas	14	14
	Puas	86	86

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (86%). Hanya 14% responden yang merasa tidak puas, menunjukkan bahwa secara umum pelayanan rawat jalan telah memenuhi ekspektasi pasien.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan kepuasan pasien, menggunakan uji korelasi Spearman karena data bersifat kategorik dan tidak berdistribusi normal. Berikut ini disajikan tabel hasil korelasi dan interpretasi tiap variabel secara terpisah:

**Tabel 5. Pengaruh Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
	<i>p-value</i>	0,936
	r	0,008
	n	100
Jenis Kelamin		

Nilai p sebesar 0,936 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Nilai korelasi yang sangat kecil ( $r = 0,008$ ) mengindikasikan bahwa arah dan kekuatan hubungan sangat lemah bahkan nyaris tidak ada hubungan sama sekali antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.

**Tabel 6. Pengaruh Umur dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
	<i>p-value</i>	0,409
	r	-0,084
	n	100
Umur		

Hasil korelasi menunjukkan nilai p sebesar 0,409, menandakan tidak adanya hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien. Nilai korelasi negatif yang sangat lemah ( $r = -0,084$ ) juga memperkuat bahwa hubungan tersebut tidak bermakna.

**Tabel 7. Pengaruh Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
	<i>p-value</i>	0,511
	r	-0,067
	n	100
Pendidikan		

Pendidikan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p sebesar 0,511 dan nilai korelasi negatif yang sangat lemah ( $r = -0,067$ ).

**Tabel 8. Pengaruh *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
	<i>p-value</i>	0,000
	r	0,718
	n	100
<i>Tangibles</i>		

Tabel menunjukkan bahwa terdapat korelasi signifikan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Nilai r sebesar 0,718 mengindikasikan korelasi yang kuat dan positif. Artinya, semakin baik fasilitas fisik dan tampilan visual yang diterima pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 9. Pengaruh *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
	<i>p-value</i>	0,000
	r	0,712
	n	100
Reliability		

Nilai  $p < 0,05$  dan  $r = 0,712$  menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik konsistensi pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

**Tabel 10. Pengaruh *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
<i>Responsiveness</i>	p-value	0,000
	R	0,807
	N	100

*Responsiveness* memiliki hubungan yang sangat signifikan ( $p = 0,000$ ) dan korelasi yang sangat kuat ( $r = 0,807$ ) terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa semakin responsif petugas dalam memberikan layanan, maka kepuasan pasien pun meningkat secara signifikan.

**Tabel 11. Pengaruh *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
<i>Assurance</i>	p-value	0,000
	r	0,786
	n	100

Tabel menunjukkan bahwa *assurance* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Nilai  $r = 0,786$  mengindikasikan korelasi yang sangat kuat. Artinya, kepercayaan dan rasa aman yang diberikan oleh tenaga medis berdampak besar terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 12. Pengaruh *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan**

	Kepuasan Pasien	
<i>Empathy</i>	p-value	0,000
	r	0,751
	n	100

*Empathy* memiliki nilai korelasi yang tinggi dengan kepuasan pasien ( $r = 0,751$ ) dan nilai  $p = 0,000$  yang menunjukkan signifikansi statistik. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, umur, dan pendidikan, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil pasien rawat jalan di RS Swasta Kota Palembang. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, berusia antara 26–35 tahun, dan memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat. Namun, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa ketiga karakteristik tersebut tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai  $p > 0,05$  dan nilai korelasi yang lemah.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Swasta Kota Palembang cenderung tidak dipengaruhi oleh faktor demografis, melainkan lebih ditentukan oleh pengalaman langsung dalam menerima pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan (Mahdiansyah et al., 2025), yang menyatakan bahwa latar belakang sosiodemografi tidak selalu menjadi determinan utama dalam kepuasan pasien, terutama di rumah sakit umum daerah yang menerapkan standar pelayanan seragam. Selain

itu penelitian lain menyatakan karakteristik demografis hanya berpengaruh kecil terhadap kepuasan pasien dibandingkan aspek kualitas layanan yang diberikan. Hal ini memperkuat argumen bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh interaksi dan mutu pelayanan dibandingkan faktor latar belakang pribadi (Rahmqvist & Bara, 2010).

Validasi internal menunjukkan bahwa profil sosiodemografi pasien tidak menjadi faktor penentu utama dalam tingkat kepuasan, melainkan pengalaman langsung selama menerima pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa walaupun terdapat variasi dalam jenis kelamin, umur, dan pendidikan, responden menilai pelayanan berdasarkan kualitas yang mereka rasakan secara nyata. Dengan demikian, pihak manajemen rumah sakit dapat lebih memfokuskan upaya peningkatan mutu layanan pada aspek-aspek operasional dan teknis pelayanan, tanpa membedakan latar belakang pasien, karena seluruh pasien pada dasarnya memiliki ekspektasi yang sama terhadap pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional.

### **Pengaruh Tangibles terhadap Kepuasan Pasien**

Dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan aspek pertama dalam kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel tangibles memiliki nilai  $p = 0,000$  dan koefisien korelasi sebesar 0,718, yang menunjukkan hubungan yang kuat dan positif. Ini berarti bahwa semakin baik fasilitas fisik, peralatan medis, kebersihan lingkungan, dan tampilan staf, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan representasi visual dari kualitas pelayanan dan menjadi penilaian awal bagi pelanggan terhadap profesionalisme penyedia layanan. Tangibles menjadi indikator penting terutama dalam konteks rumah sakit, di mana kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, kelengkapan alat medis, dan penampilan tenaga kesehatan menjadi bagian dari pengalaman layanan yang langsung dirasakan pasien (Aqil, 2020; Marzuq & Andriani, 2022).

Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kebersihan ruang pemeriksaan, kenyamanan tempat duduk, dan kondisi fasilitas umum berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit daerah (Wardani et al., n.d.; Wulandari et al., 2024). Penelitian lain juga menyatakan bahwa fasilitas yang representatif dapat menciptakan persepsi profesionalisme yang lebih tinggi. Dengan demikian, peningkatan mutu fasilitas fisik secara konsisten dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan (Priyono & Adiprasetyo, 2025).

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian lain dalam model SERVQUAL yang menekankan bukti fisik sebagai indikator penting kualitas layanan (Sann et al., 2023). Studi lain juga menemukan bahwa aspek fisik rumah sakit, seperti kebersihan dan kelengkapan sarana, berhubungan erat dengan loyalitas pasien (Abdullah et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik merupakan strategi universal yang relevan di berbagai konteks kesehatan. Validasi internal dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden secara konsisten menilai aspek fisik rumah sakit sebagai representasi profesionalisme dan kredibilitas layanan. Pasien dengan berbagai latar belakang pendidikan dan usia memiliki persepsi serupa mengenai pentingnya kenyamanan fasilitas.

### **Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Pasien**

Reliability atau keandalan pelayanan merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai janji. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai  $p = 0,000$  dan nilai korelasi sebesar 0,681, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan dan kuat antara reliability dengan kepuasan pasien.

Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa keandalan berkaitan dengan kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam konteks rumah sakit, reliability dapat dilihat dari ketepatan jadwal pemeriksaan, pemberian informasi yang benar, dan kemampuan petugas medis dalam menangani keluhan pasien secara tepat.

Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa pasien merasa lebih puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi awal, terutama dalam hal waktu tunggu, hasil diagnosis, dan ketepatan pemberian resep (Siburian et al., 2020). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa keteraturan dalam pelayanan administrasi dan sistem antrian yang efisien turut memperkuat persepsi reliability (Iqbal et al., 2025). Oleh karena itu, manajemen RS perlu terus meningkatkan konsistensi layanan, termasuk sistem administrasi dan informasi pasien, guna membangun kepercayaan dan loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi lain yang menekankan bahwa keandalan pelayanan medis berkontribusi signifikan pada kepuasan pasien rumah sakit (Otani et al., 2010). Studi lain juga menemukan bahwa reliability adalah prediktor utama dalam menumbuhkan trust dan retensi pasien (Osei-Frimpong et al., 2019). Validasi internal memperlihatkan bahwa pasien cenderung puas bila pelayanan sesuai dengan ekspektasi awal, khususnya dalam hal ketepatan jadwal dan hasil pemeriksaan. Hal ini konsisten dengan pola jawaban responden yang menekankan kepercayaan terhadap konsistensi pelayanan sebagai faktor utama.

### **Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien**

Responsiveness atau daya tanggap merupakan dimensi yang menekankan pada kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsiveness memiliki hubungan yang signifikan dan kuat dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p = 0,000$  dan koefisien korelasi sebesar 0,719. Daya tanggap menjadi krusial karena mencerminkan kepedulian dan ketanggapan rumah sakit terhadap kebutuhan dan keluhan pasien. Tenaga kesehatan yang cepat merespons permintaan dan keluhan pasien akan menciptakan rasa dihargai dan meningkatkan kepuasan pasien (Sesilia & Suri, 2025). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa waktu respon yang cepat dari tenaga medis dan nonmedis menjadi faktor utama dalam penilaian kepuasan pasien (Anggraini, Sulyanto, and Roestijawati 2022).

Studi lain di RSUD Bali Mandara juga menunjukkan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan terhadap permintaan pasien merupakan indikator dominan yang memengaruhi persepsi kualitas pelayanan (Primasari & Nazeli, 2025). Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperkuat SOP dalam merespons keluhan, memastikan ketersediaan tenaga medis di berbagai titik layanan, serta melakukan pelatihan keterampilan komunikasi agar tenaga kesehatan dapat lebih responsif. Validasi internal menunjukkan bahwa mayoritas responden menekankan pentingnya kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan dan permintaan. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang responsif merupakan salah satu aspek yang paling nyata dirasakan pasien dalam kunjungan rawat jalan.

### **Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pasien**

Assurance atau jaminan pelayanan berkaitan dengan pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan tenaga medis dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pasien. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa dimensi assurance berhubungan secara signifikan dan kuat dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p = 0,000$  dan nilai korelasi sebesar 0,725. Assurance mencakup kemampuan staf dalam memberikan informasi yang jelas, menjawab pertanyaan pasien, dan menunjukkan empati yang menenangkan. Dalam



pelayanan kesehatan, dimensi ini menjadi krusial karena menyangkut keselamatan dan kenyamanan pasien dalam menjalani perawatan.

Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa pasien lebih cenderung puas apabila dokter dan perawat menunjukkan sikap profesional, ramah, dan memberikan penjelasan yang meyakinkan terkait prosedur medis (Nolia, 2024). Hasil serupa juga ditemukan bahwa komunikasi yang jelas dan jaminan profesionalisme tenaga kesehatan sangat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan (Laila, 2024). Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan pelatihan etika komunikasi dan keterampilan interpersonal bagi tenaga medis sebagai bentuk investasi dalam membangun kepercayaan pasien. Validasi internal memperlihatkan bahwa pasien merasa lebih puas ketika tenaga kesehatan mampu menjelaskan prosedur medis dengan jelas dan memberikan kepastian. Hal ini memperlihatkan pentingnya aspek psikologis dalam pelayanan kesehatan, bukan hanya aspek teknis.

### **Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Pasien**

Empathy atau empati dalam pelayanan mencerminkan perhatian dan pemahaman petugas terhadap kondisi serta kebutuhan individu pasien. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi empathy memiliki hubungan yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $p = 0,000$  dan koefisien korelasi sebesar 0,734. Dalam teori SERVQUAL, empati mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang personal dan hangat, termasuk ketersediaan waktu, keramahan, serta perhatian terhadap keluhan pasien. Pelayanan yang berempati meningkatkan rasa dihargai dan memperkuat hubungan emosional antara pasien dengan penyedia layanan.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa sikap ramah, perhatian individual, dan komunikasi yang bersahabat dari tenaga medis merupakan indikator utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan (Putra, 2023). Hasil penelitian yang sama menekankan bahwa interaksi emosional dalam pelayanan kesehatan berkontribusi pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Pratama & Paramarta, 2024). Oleh karena itu, budaya pelayanan yang humanis dan berorientasi pada pasien harus terus dikembangkan di lingkungan rumah sakit. Validasi internal menunjukkan bahwa dimensi ini mendapat skor tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang menegaskan empati sebagai faktor dominan. Pasien merasa dihargai ketika mendapatkan pelayanan yang humanis dan personal.

### **Variabel Dominan terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda, diketahui bahwa dimensi empathy merupakan variabel dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Permata Palembang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi  $p = 0,000$  dan nilai koefisien regresi tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan dengan pendekatan empati memiliki efek paling kuat dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit (Nugrahani & Arifputri, 2023). Interaksi yang hangat, kepedulian yang nyata, dan kemauan mendengarkan keluhan pasien menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Penelitian lain juga menegaskan bahwa empati tenaga kesehatan memengaruhi kepercayaan dan loyalitas pasien secara signifikan (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023). Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu layanan di rumah sakit sebaiknya menitikberatkan pada penguatan aspek empati, baik melalui pelatihan keterampilan komunikasi, penguatan budaya organisasi, maupun evaluasi berbasis pengalaman pasien. Validasi internal memperlihatkan bahwa hasil regresi konsisten dengan analisis korelasi, di

mana empati memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan berbasis empati adalah strategi kunci yang harus diprioritaskan manajemen rumah sakit.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan, berada pada usia produktif, dan berpendidikan SMA/ sederajat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan tergolong tinggi, dengan mayoritas responden menyatakan puas. Variabel jenis kelamin, umur, dan pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, seluruh dimensi mutu pelayanan (responsiveness, tangibles, reliability, assurance, dan empathy) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dengan dimensi empathy sebagai faktor paling dominan, menunjukkan bahwa pelayanan yang empatik berkontribusi besar dalam membentuk kepuasan pasien, dengan odds ratio mencapai 101,4 dan potensi kepuasan hingga 96,51%.

Berdasarkan temuan ini, disarankan kepada manajemen Rumah Sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam aspek empati melalui pelatihan komunikasi, peningkatan sensitivitas tenaga medis terhadap kebutuhan pasien, dan pemberian waktu konsultasi yang optimal. Peneliti selanjutnya dianjurkan untuk meneliti variabel tambahan seperti waktu tunggu, ketersediaan tenaga medis, sistem administrasi, serta menggunakan metode campuran atau pendekatan kualitatif guna menggali aspek-aspek pelayanan yang belum terungkap dalam studi ini secara lebih mendalam.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini, khususnya pasien rawat jalan yang telah bersedia berpartisipasi. Selain itu, kami berterima kasih kepada institusi Pendidikan maupun rumah sakit atas saran dan dukungan yang diberikan selama proses penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan dan peningkatan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Z., Othman, A. K., Hamzah, M. I., Anuar, A., Tobi, S. N. M., & Solat, N. (2023). The influence of healthcare service quality on public university students' satisfaction and behavioural intention: Moderating role of trust. *Journal of Health Management*, 25(3), 489–498.
- Anggraini, S. D., Suliyanto, S., & Roestijawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, Simrs (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP UNSOED. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 24(1), 28–46.
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature study of service quality towards patients satisfaction in hospitals. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6.
- Due, A., Salsalbilah, A. I., & Fariz, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 7762–7773.

- Iqbal, M., Nursifa, N., Makmur, S., Gafar, M., & Basir, U. (2025). Responsiveness and Tangible of Leave and Permit Services for Civil Servant of Tolitoli Regency. *Perkembangan Kajian Sosial*, 2(1), 9–17.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Mahdiansyah, P. E., Prawira, R., & Ariska, M. (2025). The Nursing Service Quality And The Patient Satisfaction At The Regional General Hospital Of Labuang Baji, Makassar . *JOURNAL of HEALTH*, 4(2 SE-artikel), 97–200. <https://banuainstitute.org/JOHE/article/view/155>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Nolia, R. (2024). Peran Komunikasi Dokter Dalam Kepercayaan Pasien Klinik Venice Tebet. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 10(2), 87–98.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102.
- Nugrahani, R. U., & Arifputri, A. N. (2023). A Pelatihan Komunikasi Pelayanan Untuk Meningkatkan Engagement Oetomo Hospital sebagai Rumah Sakit Baru di Kabupaten Bandung. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6, 1–8.
- Osei-Frimpong, K., Donkor, G., & Owusu-Frimpong, N. (2019). The impact of celebrity endorsement on consumer purchase intention: An emerging market perspective. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 27(1), 103–121.
- Otani, K., Waterman, B., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., & Dunagan, C. W. (2010). How patient reactions to hospital care attributes affect the evaluation of overall quality of care, willingness to recommend, and willingness to return. *Journal of Healthcare Management*, 55(1), 25–38.
- Pratama, A. A. F., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Emotional branding Terhadap Switching Intention Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hj Bunda Halimah Kota Batam. *Inovasi Manajemen Bisnis*, 6(4).
- Primasari, M., & Nazeli, B. (2025). From Scores to Strategy: Strategic Recommendations Based on Patient Satisfaction Survey at dr. Nurdin Wahid Primary Inpatient Clinic. *PRISMA International Journal of Social and Humanities Research*, 1–26.
- Priyono, M. S., & Adiprasetyo, W. (2025). Strategi Manajemen dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Waras Wiris Boyolali. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03 Juni), 3734–3742.
- Putra, M. A. (2023). Faktor Yang Mepengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Putri, A. A., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 11(12), 2296–2306.
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127.
- Rahmqvist, M., & Bara, A.-C. (2010). Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. *International Journal for Quality in Health Care*, 22(2), 86–92.
- Sann, R., Lai, P.-C., Liaw, S.-Y., & Chen, C.-T. (2023). Multidimensional scale

- development and validation: University service quality (UNIQUAL). *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(5), 2565–2594.
- SARMILA, S. (2024). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Majene. Universitas Sulawesi Barat.
- Sesilia, A. P., & Suri, F. (2025). Kepuasan Pasien: Efek Pengaruh dari Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS di Rumah Sakit. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 10(1), 69–77.
- Siburian, M. S., Selviana, O. L., & Tri, Y. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Apotek Sabitah Farma Bengkulu*. Stikes Al-Fatah Bengkulu.
- Siyoto, S., & Pribadi, F. A. (2016). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Rekam Medik Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Kandungan Rsia Puri Galeri Bersalin Kota Malang. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 4(2), 64–73.
- Sondakh, V., LENGKONG, F., & PALAR, N. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit umum daerah noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253.
- Wardani, C. R., Adrianto, R., Sumarni, S., AR, C., & Elvira, V. F. (n.d.). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(1), 110–122.
- Wulandari, S., Yuniarti, Y., & Irawan, T. (2024). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantarbolang. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 11(2), 154–165.
- Zulaika, Z. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Azra Tahun 2019: Analysis of Patient Satisfaction on Outpatient Services at Azra Hospital in 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(2), 40–52.