



Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang

The Influence of Service Quality on Outpatient Satisfaction at the Technical Service Unit Polyclinic of Arifin Nu'mang Hospital

Trie Kurnia Ramdahani

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng, Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Unit Pelayanan Teknis RSUD Arifin Nu'mang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 97 responden dari populasi 3.020 pasien rawat jalan, yang dipilih melalui teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka, lalu dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 21.0. Hasil menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori "Baik" (74,8%) dan kepuasan pasien juga dalam kategori "Baik" (73,5%). Uji t menghasilkan nilai t-hitung 2,298 > t-tabel 1,666, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Nilai R Square sebesar 0,316 menunjukkan bahwa mutu pelayanan memberikan kontribusi sebesar 31,6% terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality on outpatient satisfaction at the Technical Service Unit Clinic of RSUD Arifin Nu'mang, Sidenreng Rappang Regency. A descriptive, quantitative approach was employed, involving 97 respondents selected from a population of 3,020 outpatients in November 2024, via random sampling using the Slovin formula. Data were collected through observation, questionnaires, and literature review, and analyzed using simple linear regression with SPSS 21.0. The results showed that service quality was categorized as "Good" with an average percentage of 74.8%, and patient satisfaction was also in the "Good" category at 73.5%. The t-test yielded a t-value of 2.298, which exceeds the t-table value of 1.666, indicating a significant influence of service quality on patient satisfaction. The coefficient of determination (R Square) was 0.316, suggesting that service quality contributes 31.6% to patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Health Services

Histori Artikel:

Diterima 20 Mei 2025, Direvisi 27 Juni 2025, Disetujui 02 Juli 2025, Dipublikasi 06 Juli 2025.

***Penulis Korespondensi:**

21067b.triekurniaramadhani@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.766>

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja layanan kesehatan yang mereka terima setelah membandingkannya dengan apa yang mereka rasakan. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan sama atau melebihi harapan mereka, dan kepuasan ini dimulai dengan bagaimana pasien dilayani dari awal hingga akhir pengobatan.

Mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, tingkat kepuasan pasien dijadikan sebagai indikator utama dalam menilai mutu pelayanan rawat jalan (Kemenkes RI, 2008). Menurut Kotler, kepuasan merupakan reaksi emosional yang timbul setelah individu mengevaluasi kinerja suatu produk atau layanan dan membandingkannya dengan harapan awal, yang pada akhirnya menghasilkan perasaan senang atau kecewa.

Namun faktanya yang terjadi dilapangan pasien belum puas dengan adanya keluhan keterlambatan pelayanan, ketidaksiharian informasi kepada pasien, dan ketersediaan fasilitas fisik, keluhan ini dilontarkan melalui lisan dan keluarga.

Berdasarkan hasil observasi awal diperoleh informasi dengan salah satu pasien bernama Nurindah yang mengemukakan bahwa waktu tunggu yang lebih lama baik pemeriksaan dokter, maupun pengambilan obat. Pasien juga mengeluhkan kurangnya komunikasi terkait informasi proses pelayanan. Ketidaksiharian ini menambah ketidaknyamanan bagi pasien dan ketersediaan fasilitas fisik di ruang tunggu rawat jalan adanya Kursi yang rusak dapat membahayakan pasien yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 poin ke-6, kepuasan pasien rawat jalan merupakan indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit. Namun demikian, penelitian terdahulu di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang belum menyajikan data mengenai tingkat kepuasan pasien secara kuantitatif. Namun demikian, ditemukan beberapa keluhan pasien terkait aspek pelayanan, antara lain keterlambatan dalam pemberian obat (35%), kondisi kebersihan ruangan (25%), kurangnya kepedulian petugas (10%), informasi diagnostik yang tidak memadai (15%), serta lambatnya respon terhadap keluhan (15%) (Bahri & Patimah, 2023).

Dengan demikian, penilaian terhadap layanan kesehatan berdasarkan sudut pandang pasien telah menjadi fokus utama dalam berbagai sistem kesehatan, mengingat perannya sebagai tolak ukur keberhasilan dalam pemberian layanan, khususnya di sektor publik. Tingkat kepuasan pasien dipandang sebagai indikator penting dalam menilai efisiensi dan efektivitas layanan, karena mencerminkan mutu pelayanan dan perawatan yang diberikan. Menurut Pohan, kepuasan pasien dapat dievaluasi melalui sejumlah indikator tertentu, antara lain:

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
- b. Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan
- c. Kepuasan terhadap layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia
- d. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

Menurut Nursalam, esensi dari konsep mutu pelayanan terletak pada kemampuan penyedia layanan untuk merealisasikan aktivitas pelayanan secara nyata sehingga mampu memenuhi harapan penerima layanan. Hal ini diwujudkan melalui lima dimensi utama, yakni: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*), yang secara konsisten mencerminkan kualitas dalam pelaksanaan tugas pelayanan (G. G. Ahmad et al., 2022).

Tingkat kepuasan pelanggan, baik terhadap produk maupun jasa, sangat dipengaruhi oleh kualitas yang ditawarkan. Ketika pelanggan menilai suatu layanan berkualitas tinggi, mereka cenderung melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk tersebut kepada orang

lain. Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat meningkatkan kepatuhan terhadap anjuran medis dan memperbesar kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan serupa. Tingkat kemampuan institusi kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal merupakan fokus utama dalam pembahasan mutu pelayanan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat pemenuhan tersebut, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien

Hasil penelitian Roy Rocky Suprpto Baan menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan—meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)—memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Bahagia Makassar. Di antara dimensi tersebut, aspek jaminan (*assurance*) tampak paling dominan karena tenaga bidan di rumah sakit tersebut mampu memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan yang memuaskan bagi pasien (Baan, 2020).

Salah satu standar yang harus dicapai oleh individu, kelompok, maupun organisasi adalah kualitas, baik dalam hal sumber daya manusia, proses kerja, maupun hasil akhir berupa produk atau layanan. Kualitas melibatkan pengalaman emosional dan fungsional bagi pelanggan. Pelanggan ingin merasa puas setelah melakukan pembelian, merasa mendapatkan nilai terbaik, dan menjalin hubungan dengan perusahaan yang baik. Kualitas selalu berubah, dan itu menunjukkan seberapa baik produk, orang, proses, dan lingkungan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Dalam situasi seperti ini, keberhasilan jangka panjang suatu bisnis bergantung pada kepuasan pelanggan, karena kualitas layanan ditentukan oleh tingkat fokusnya terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan (Sarnia et al., 2022).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam hal ini, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai jasa atau service yang diberikan oleh pemilik jasa yang mencakup kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membiasakan diri dengan apa yang disebut sebagai "kualitas pelayanan (Ishak & Waworuntu, 2019).

Menurut Kotler, kepuasan merupakan kondisi emosional yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan pribadinya. Tingkat kepuasan ditentukan oleh sejauh mana kinerja yang dirasakan sesuai atau tidak dengan ekspektasi tersebut. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa; jika sesuai, mereka akan merasa puas; dan jika melebihi harapan, maka akan timbul perasaan sangat puas, bahagia, atau bahkan gembira. (Anwar et al., 2024)

Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap barang atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Akibatnya, kepuasan pelanggan adalah hasil dari berapa banyak pelanggan atau konsumen yang menggunakan produk atau jasa. Pasien adalah orang yang mengalami kelemahan fisik atau mental yang menyerahkan pengawasan dan perawatannya dan menerima dan mengikuti perawatan yang diberikan oleh tenaga medis yang direkomendasikan oleh Prabowo (Nugroho Wismadi & Annisa, 2021).

Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi harus disesuaikan dengan keinginan pasien untuk memastikan bahwa pasien puas. Ini dikenal sebagai pelayanan berpusat pada pasien atau berfokus pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien menentukan kualitas pelayanan yang baik karena memberikan informasi tentang keberhasilan pemberi pelayanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien yang diberi wewenang untuk menetapkan standar mutu pelayanan. Kepuasan pasien terkait dengan seberapa baik mereka sembuh dari sakit atau luka. Ini lebih berkaitan dengan sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, serta sasaran dan hasil dari pelayanan tersebut. (Vanchapo & Magrifoh, 2022)

Kepuasan pelanggan dapat menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik untuk pembelian ulang serta menciptakan loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan," kata Kivetz dan Simoson. Menurut Day, "Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kenyataan bahwa mereka tidak memenuhi harapan (Alya & Latunreng, 2021)

Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan kualitas layanan kesehatan yang diterima pasien dan perbandingan dengan harapan mereka. Pasien atau pengguna yang puas akan menceritakan pengalaman kepuasan mereka kepada orang lain atau kerabat mereka. Ini akan menjadi referensi yang sangat membantu bagi penyedia layanan kesehatan. Pasien cenderung mengakses fasilitas pelayanan kesehatan apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka terhadap mutu dan hasil pengobatan (Handayani, 2024).

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk secara sistematis, faktual, dan nyata menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang. Penelitian ini melibatkan 3,020 pasien rawat jalan yang terdaftar di Poli Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang dari bulan November 2024. Untuk mengetahui ukuran sampel *representativ* yang didapat berdasarkan rumus Slovin dengan *margin of error* 10% maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah jenis *Probability Sampling* dengan teknik *Random Sampling* atau Sampling Acak.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, studi pustaka dan pengisian kuesioner. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitas data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, kemudian melakukan analisis regresi linier sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Jumlah responden yang dipilih dalam penelitian ini yaitu 97 responden yang dianggap mampu memberikan penilaian secara objektif mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli unit pelayanan teknis Rumah Sakit Arifin Nu'mang sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	<20 Tahun	15	15,4%
2	21 - 30 Tahun	20	20,6%
3	31 - 40 Tahun	18	18,5%
4	41 - 50 Tahun	31	31,9%
5	> 51 Tahun	13	13,4%
Jumlah		97	100%

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki -laki	33	34%
2	Perempuan	64	65,9%
Jumlah		97	100%

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	13	13,4%
2	SMP	32	32,9%
3	SMA	42	43,2%
4	S1	10	10,3%
Jumlah		97	100%

Sumber: Hasil penelitian 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden pada usia <20 tahun sebanyak 15 responden dengan persentase 15,4%, usia 21 – 30 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 20,6%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 18 responden dengan persentase 18,5%, usia 41 – 51 tahun sebanyak 31 responden dengan persentase 31,9%, dan usia >51 tahun sebanyak 13 responden dengan persentase 13,4%. Dari 97 responden tersebut mayoritas responden berusia 41- 50 tahun. Selanjutnya, berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak 33 responden dengan persentase 34%, dan perempuan sebanyak 64 responden dengan persentase 65,9%. Dari 97 responden tersebut mayoritas merupakan perempuan dengan 64 responden dengan persentase 65,9%. Kemudian, tabel di atas juga menunjukkan bahwa responden pada tingkat SD sebanyak 13 responden dengan persentase 13,4%, SMP sebanyak 32 responden dengan persentase 32,9%, SMA sebanyak 42 responden dengan persentase 43,2%, S1 sebanyak 10 responden dengan persentase 10,3%. Dari 97 responden tersebut mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 42 responden dengan persentase 43,2%.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas data

Instrumen penelitian dikatakan valid jika:

- Jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ = Valid
- Jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ = Tidak Valid

Cara melihat R_{tabel} Dengan $df = N - 2$, $df = 97 - 2 = 95$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai R_{tabel} statistik, maka diperoleh sebesar 0,199

Tabel 2. Correlations Variabel X

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	kesimpulan
X1	0,642	0,199	Valid
X2	0,749	0,199	Valid
X3	0,675	0,199	Valid
X4	0,746	0,199	Valid
X5	0,608	0,199	valid

Sumber: Data Hasil oleh SPSS

Berdasarkan hasil output di atas, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} . Diketahui bahwa nilai R_{hitung} untuk item pertanyaan X1 adalah 0,642, X2 sebesar 0,749, X3 sebesar 0,675, X4 sebesar 0,746, X5 sebesar 0,608. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari R_{tabel} sebesar 0,199. Oleh karena itu, kelima item pertanyaan yang berkaitan dengan mutu pelayanan dapat dinyatakan “valid”, karena memenuhi kriteria validitas instrumen penelitian

Tabel 3. Correlations Variabel Y

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Y1	0,340	0,199	Valid

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Y2	0,831	0,199	Valid
Y3	0,880	0,199	Valid
Y4	0,830	0,199	Valid

Sumber :Data Hasil Olah SPSS

Berdasarkan hasil output di atas, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} . Diketahui bahwa nilai R_{hitung} untuk item pertanyaan X1 adalah 0,340, X2 sebesar 0,831, X3 sebesar 0,880, X4 sebesar 0,830. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari R_{tabel} sebesar 0,199. Oleh karena itu, kelima item pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat dinyatakan “valid”, karena memenuhi kriteria validitas instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data Hasil SPSS

Output dari hasil pengolahan data di atas menjelaskan tentang jumlah data atau case yang valid. Tabel di atas menunjukkan bahwa semua data kuesioner valid dengan jumlah 97 dengan persentase 100% dan tidak ada data yang dikeluarkan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui alat ukur suatu kuesioner dan untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	4

Sumber: Data Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat menunjukkan bahwa item pertanyaan dari variabel x berstatus reliabel. Ini terlihat dari cronbach's alpha bernilai lebih besar dari $0,60 < 0,763$. Jika nilai cronbach's alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten

Tabel 6. Hasil Reliabilitas Variabel Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	4

Sumber: Data Hasil Olah SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat menunjukkan bahwa item pertanyaan dari variabel x berstatus reliabel. Ini terlihat dari cronbach's alpha bernilai lebih besar dari $0,60 < 0,719$. Jika nilai cronbach's alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MUTU PELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. All requested variables entered

Sumber: Data Hasil Olah SPSS

Output ini menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan dikeluarkan dalam model regresi. Dari output di ketahui bahwa variabel independen yang dimasukkan kedalam model adalah Mutu Pelayanan dan variabel dependennya adalah Kepuasan Pasien (Tidak ada variabel yang dikeluarkan/removed). Sedangkan metode regresi menggunakan Enter.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.562 ^a	.316	.309	1.462

a. Predictors: (Constant), MUTU PELAYANAN

Sumber: Data hasil olah SPSS

Model regresi menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan hubungan yang cukup kuat ($R = 0.562$). Model ini mampu menjelaskan sekitar 31,6% variasi kepuasan pasien rawat jalan di RS tersebut. Ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan adalah salah satu faktor penting, namun masih ada faktor lain yang juga berperan.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized ^b	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	7.948	1.071		7.424	<,001
MUTU PELAYANAN	.365	.055	.562	6.622	,0,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Data hasil olah SPSS

Dari output didapatkan t hitung sebesar 6,622. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 5% yaitu $0,05/2$ (variabel) = 0,025 dan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $97 - 2 = 95$. Hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985. Jika t tabel < t hitung < t tabel, maka H_0 diterima, jika t hitung < t tabel atau t hitung \leq t tabel, maka H_0 ditolak. Nilai t hitung > t tabel ($6,622 > 1,985$) maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 10. Hasil Uji ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	93.770	1	93.770	43.853	<,001 ^b
Residual	203.137	95	2.138		
Total	296.907	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

B. Predictors (Constant), MUTU PELAYANAN

Sumber: Data hasil olah SPSS

Berdasarkan hasil uji ANOVA (*Analysis of Variance*) dalam tabel di atas, diperoleh nilai F sebesar 43,853 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar $< 0,001$. Nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang umum digunakan, yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik. Dengan kata lain, variabel independen, yaitu Mutu Pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien. Artinya, perbedaan mutu pelayanan memberikan kontribusi yang nyata terhadap variasi kepuasan pasien rawat jalan di Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang.

Pembahasan

1. Indikator Kualitas pelayanan

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dari hasil penelitian, 82% pasien menyatakan puas terhadap aspek ini, menunjukkan bahwa sebagian besar merasa layanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka. Namun, 12,4% masih merasa kurang puas atau tidak puas. Ketidakpuasan ini dapat dikaitkan dengan keterlambatan pemeriksaan, kurangnya koordinasi antar petugas, serta ketidaktepatan waktu dalam memberikan pelayanan medis

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan 80% pasien merasa puas, tetapi masih ada 15,5% yang merasa kurang puas. Ini mengindikasikan bahwa meskipun tenaga kesehatan cukup tanggap, masih terdapat kendala seperti waktu tunggu yang lama dalam pendaftaran, keterlambatan dalam pemeriksaan.

c. Empati (*Empaty*)

Empati mencerminkan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kondisi pasien, baik dalam hal komunikasi maupun perhatian yang diberikan. Indikator ini mendapatkan nilai 64%, yang menunjukkan bahwa aspek ini masih memiliki ruang perbaikan. Sebagian besar pasien menilai bahwa tenaga medis telah berusaha memberikan perhatian, namun ada 36% yang merasa kurang puas, terutama karena kurangnya interaksi personal, memberikan informasi serta menjalin komunikasi yang lebih baik selama proses pelayanan

d. Fasilitas fisik (*Tangibless*)

Fasilitas fisik berkaitan dengan fasilitas rumah sakit, peralatan medis, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan. Indikator ini memperoleh skor 72%, menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa fasilitas sudah cukup memadai. Namun, ada 26% pasien yang kurang puas, terutama terkait kondisi fisik ruangan, seperti kursi di ruang tunggu yang rusak dan kebersihan toilet

e. Jaminan (*assurance*)

Jaminan dalam pelayanan mencakup kompetensi tenaga medis, keramahan petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada pasien. Indikator ini memperoleh nilai 76%, yang berarti mayoritas pasien merasa tenaga medis cukup kompeten dan mampu memberikan informasi dengan baik. Namun, ada 16,5% pasien yang kurang puas,

2. Indikator kepuasan pasien

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan terhadap akses layanan kesehatan mencapai 80%, menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa akses terhadap layanan rumah sakit sudah memadai. Namun, masih ada 6,2% pasien yang merasa kurang puas, yang dapat diartikan bahwa beberapa aspek akses layanan, seperti waktu tunggu dan komunikasi awal, masih perlu

ditingkatkan. Kemudahan mendapatkan layanan, menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan memperoleh nilai 74%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kompetensi tenaga medis dan kualitas pengobatan yang diterima. Namun, ada sekitar 20,6% responden yang merasa kurang puas, terutama terkait aspek komunikasi dengan tenaga medis dan keterbukaan informasi mengenai prosedur atau diagnosa. Keterbukaan informasi dan keterlibatan pasien dalam proses perawatan perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

c. Kepuasan terhadap layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Indikator ini menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 70%, dengan 64,9% pasien menyatakan puas dan 26,8% merasa kurang puas. Hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi faktor utama yang mempengaruhi penilaian ini. Pasien yang merasa diperhatikan dan diberikan pelayanan yang ramah lebih cenderung puas. Namun, adanya 5,2% pasien yang tidak puas menandakan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti empati petugas dalam menangani pasien dan kenyamanan dalam berkomunikasi

d. Kepuasan pasien terhadap system layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan juga menunjukkan angka 70%, dengan 63,9% pasien merasa puas dan 28,9% merasa kurang puas. Aspek yang berkaitan dengan sistem layanan mencakup alur administrasi, efektivitas penanganan keluhan, dan ketersediaan informasi mengenai prosedur pelayanan. Ketidakpuasan pasien pada indikator ini dapat dikaitkan dengan kurangnya efisiensi dalam prosedur administratif serta keterlambatan pelayanan yang sering dikeluhkan.

SIMPULAN

Mutu Pelayanan Dari lima dimensi mutu pelayanan yang diteliti, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, terdapat variasi tingkat kepuasan pasien. Dimensi Reliabilitas dan Daya Tanggap memperoleh persentase tertinggi, menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan ketepatan dan responsifnya pelayanan yang diberikan hasil rata-rata persentase yaitu 74,8% dengan kategori “baik”

Kepuasan Pasien Dari indikator kepuasan pasien kepuasan terhadap akses layanan, mutu layanan, hubungan antar manusia, serta sistem layanan ditemukan bahwa akses layanan mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan aspek sistem layanan dan hubungan antar manusia perlu mendapat perhatian lebih dalam peningkatannya. Hasil rata-rata persentase yaitu 58,8% dengan kategori “kurang baik”.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 31,6%, yang berarti faktor mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 31,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien di Poli Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang, perlu adanya perbaikan dalam komunikasi dan interaksi tenaga medis. Pasien sering kali mengalami ketidakjelasan informasi mengenai proses pemeriksaan dan pengobatan. Oleh karena itu, tenaga medis harus lebih responsif dan memberikan penjelasan yang lebih rinci, sehingga pasien merasa dihargai dan lebih memahami kondisi mereka.

Selain itu, perbaikan fasilitas fisik rumah sakit perlu menjadi perhatian utama. Kursi ruang tunggu yang rusak, kebersihan ruangan, serta kelengkapan alat medis harus diperbaiki agar pasien merasa nyaman selama menunggu pelayanan. Dengan fasilitas yang memadai,

pengalaman pasien di rumah sakit akan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Evaluasi dan monitoring kualitas layanan secara berkala juga sangat penting. Rumah sakit perlu melakukan survei kepuasan pasien untuk mengetahui aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan mutu layanan yang lebih efektif, sehingga rumah sakit dapat terus memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2022). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan Roslinda*. 22(September), 1–23.
- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73. <https://doi.org/10.35842/mr.v18i1.850>
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i1.1608>
- Anjula, E. (2022). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Palang Biru Kutarjo (Studi Kasus pada Pasien Poli Anak). *PROSPECT (Jurnal Manajemen Dan Akuntansi)*, 21(3), 50–62. <https://ejournal.stiera.ac.id/index.php/ppjma/article/download/82/73>
- Anwar, M., Paramarta, V., & Buana, U. S. (2024). Analisis Manajemen Waktu Tunggu Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur. *Jurnal Inovasi Dan Manajemen Bisnis*, 06(4), 83–96.
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Bahri, M., & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 180–191.
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Cahyani, W. D. (2024). *Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Poli OBGYN Rumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien (Serta Keluarga Pasien) : Literature Review*. 5, 4410–4419.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Halvi Yanti, & Riamona Sadelman Tulis. (2022). Strategi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Cabang Kota Palangkaraya Dalam Menangani Peserta Yang Menunggak

- Premi Atau Iuran. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 38–44.
- Handayani, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1-20. *Of Economy & Business*, 4.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen ...*, 1(2), 2715–4920. <http://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/430>
- Kemendes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia : 129/Menkes/SK/II/2008. *Kesmas: National Public Health Journal*, 49, 69–73. https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf[http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities\(Isero\).pdf](http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities(Isero).pdf)<https://www.quora.com/What-is-the>
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor*, 6(4), 431–439. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>
- Muliyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhamana, J. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17, 66–72. doi: <https://doi.org/10.26714/jkmi.17.2.2022.66-72>
- Nugroho Wismadi, T., & Annisa, N. (2021). Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Healthy Journal*, 10(2), 77–88. <https://doi.org/10.55222/healthyjournal.v10i2.1081>
- Nurdianto, P. K. (2021). *Jurnal Cakrawala Informasi*. *Cakrawala Informasi*, 1(1), 1–14.
- Posumah, J. H., & Kolondam, H. F. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik JAP No*, 117(117), 1–9.
- Sarnia, S., Manaf, S., & Mahmud, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Tenaga Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 50–64. <https://doi.org/10.55340/administratio.v11i1.742>
- Silviah, Silvi, S., & Suryadi, A. H. (2023). Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 13594–13607.
- UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).