

## Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah Di Rumah Sakit

### *Factors Associated with Satisfaction of Outpatient Surgical Polyclinics in Hospitals*

Safitri Permata Ratri<sup>1</sup>, Ratih Sari Wardani<sup>2</sup>, Heni Rusmitasari<sup>3</sup>, Aisyah Lahji<sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup> Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang

Corresponding author : [safitripr12@gmail.com](mailto:safitripr12@gmail.com)

### Abstrak

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien menjadi kunci keseimbangan bagi sistem pelayanan kesehatan yang harus selalu diperhatikan. Kepuasan pasien dapat terpenuhi apabila layanan yang diterima sesuai dengan keinginan pasien. Jika pasien puas maka pasien cenderung akan melakukan kunjungan ulang dan terbentuknya keterpercayaan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan citra pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno. **Metode:** Jenis penelitian ini yaitu observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu pasien rawat jalan poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno berjumlah 5.828 dengan perhitungan sampel *quota sampling* sehingga didapatkan 104 sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk variabel mutu pelayanan dan citra pelayanan kesehatan. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji hubungan menggunakan *Rank Spearman's*. **Hasil:** Didapatkan hasil dominasi variabel *reliability* (62,5%), *responseveness* (89,4%), *tangible* (87,5%), *assurance* (84,6%), *emphaty* (85,6%), dan citra pelayanan kesehatan (86,5%) berkategori baik dan kategori kepuasan 74%. Ada hubungan yang bermakna antara dimensi *reliability* (sig p=0,003), *responseveness* (sig p=0,000), *tangible* (sig p=0,000), *assurance* (sig p=0,000), *emphaty* (sig p=0,000), dan citra pelayanan kesehatan (sig p=0,000). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang positif antara dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, *emphaty*, dan citra pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** kepuasan pasien rawat jalan, servquel, citra pelayanan kesehatan.

### Abstract

**Introduction:** Patient satisfaction is the key to balance for the health care system that must always be considered. Patient satisfaction can be fulfilled if the service received is in accordance with the patient's wishes. If the patient is satisfied, the patient tends to make repeat visits and the formation of trust in the service. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and health service image on the satisfaction of outpatients at the surgical polyclinic of Dr. Gondo Suwarno Hospital. **Method:** This type of research is observational analytic with a cross-sectional design. The population of the study was outpatients at the surgical polyclinic of Dr. Gondo Suwarno Hospital totaling 5,828 with a quota sampling calculation so that 104 samples were obtained. Data collection used a questionnaire for the variables of service quality and health service image. Data analysis was carried out univariately and bivariately with a relationship test using Spearman's Rank. **Results:** The results obtained were the dominance of the reliability variables (62.5%), responsiveness (89.4%), tangible (87.5%), assurance (84.6%), empathy (85.6%), and health service image (86.5%) in the good category and the satisfaction category 74%. There is a significant relationship between the dimensions of reliability (sig p = 0.003), responsiveness (sig p = 0.000), tangible (sig p = 0.000), assurance (sig p = 0.000), empathy (sig p = 0.000), and health service image (sig p = 0.000). **Conclusion:** There is a positive relationship between the dimensions of reliability, responsiveness, tangible, assurance, empathy, and health service image on patient satisfaction.

**Keywords :** Outpatient satisfaction, seroquel, healthcare image.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara harapan pasien dengan pemenuhan kualitas layanan yang diberikan (Fatrida dkk., 2023). Standar pelayanan minimal kepuasan pasien di Indonesia harus mencapai  $\geq 90\%$  untuk pasien rawat jalan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2008). Jika kepuasan tercapai pasien cenderung akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan serta munculnya loyalitas pasien yang berperan positif bagi pemberi layanan kesehatan. Kunci keberhasilan dari kepuasan yang ditimbulkan salah satunya dipengaruhi oleh mutu pelayanan (*reliability, responseveness, tangible, assurance, dan empathy*) (Park dkk., 2016) serta adanya citra baik pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena merupakan bentuk persepsi pasien mengenai layanan yang diberikan (Amarantou dkk., 2019).

Rumah Sakit dr. Gondo Suwarno (RSUD dr. Gondo Suwarno) merupakan rumah sakit tipe C dengan jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat. Poliklinik bedah adalah salah satu pelayanan yang ada di Rumah Sakit dr. Gondo Suwarno dengan kunjungan rata-rata pasien 485 pasien di setiap bulannya (Rekam Medik RSUD dr. Gondo Suwarno 2023). Setelah dilakukan studi pendahuluan diketahui bahwa 6 dari 10 pasien memiliki keluhan pelayanan seperti ketidaktepatan waktu pelayanan dokter, ketanggapan petugas dalam pelayanan, fasilitas yang kurang maksimal, kelengkapan atribut petugas, komunikasi dengan dokter yang terbatas, serta masih adanya citra pelayanan yang kurang memuaskan dikalangan masyarakat.

Berdasarkan data hasil kunjungan pasien rawat jalan poliklinik bedah diketahui adanya penurunan tingkat kunjungan pasien yang cukup signifikan di bulan April dan Juni 2024 (Rekam Medik RSUD dr. Gondo Suwarno 2024). Mengingat kepuasan pasien memegang peranan penting dalam keberlanjutan rumah sakit dan merupakan salah satu standar pelayanan minimal yang harus dicapai maka perlu adanya penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Observasional analitik merupakan penelitian untuk menganalisis suatu hubungan antar variabel tanpa adanya intervensi (Indra dan Cahyaningrum, 2019). Penelitian *cross-sectional* merupakan penelitian dimana pengukuran dilakukan sekali atau satu waktu untuk mengetahui hubungan variabel bebas dan variabel terikat (Sumantri, 2015). Uji bivariat dilakukan dengan uji *spearman's*. Metode survey yang digunakan yaitu menggunakan instrument kuesioner (Nababan dkk., 2021) yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitas oleh pakar ahli (Hartanto, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno yang berjumlah 5.828 berdasarkan jumlah kunjungan tahun 2023. Sedangkan sampel penelitian ditentukan menggunakan Teknik sampling yaitu *quota sampling*, dimana dilakukan penetapan jumlah sampel yang harus dilakukan terlebih dahulu. Sehingga diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 104 sampel. Adapun pemilihan sampel dilakukan dengan kriteria inklusi dan eksklusi sampel. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), dan citra pelayanan

kesehatan. Sedangkan untuk variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Penelitian ini telah mendapatkan izin *ethical clearance* dengan no : 064/KEPK-FKM/UNIMUS/2024.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno merupakan rumah sakit dengan tipe kelas C Dimana rumah sakit memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar dan 4 penunjang medik spesialis. Instalasi poliklinik bedah merupakan salah satu bagian pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD dr. Gondo Suwarno yang memiliki 3 klinik yaitu klinik bedah 1, klinik bedah 2 dengan masing-masing klinik memiliki dua dokter spesialis yang menangani, serta klinik orthopedi dengan 1 dokter spesialis yang menangani. Poliklinik bedah memiliki jadwal kunjungan dari hari Senin-Sabtu dimulai sejak pendaftaran di buka hingga semua pasien tertangani.

### 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	66	63,5
Perempuan	38	36,5
<b>Usia Responden</b>		
Remaja akhir (17-25 tahun)	29	27,9
Dewasa awal (26-35 tahun)	17	16,3
Dewasa akhir (36-45 tahun)	25	24,0
Lansia awal (46-55 tahun)	15	14,4
Lansia akhir (56-65 tahun)	15	14,4
Manula (> 65 tahun)	3	2,9
<b>Pendidikan</b>		
Tidak sekolah	1	1,0
SD	4	3,8
SMP	20	19,2
SMA	59	56,7
Sarjana (S1)	17	16,3
Diploma	3	2,9
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu rumah tangga	15	14,4
Wiraswasta	10	9,6
Swasta	50	48,1
PNS	3	2,9
Pensiunan	5	4,8
Pegawai	2	1,9
Pelajar atau mahasiswa	3	2,9
Tidak bekerja	3	2,9
TNI	3	2,9
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

#### a. Umur

Dari keseluruhan responden 104 (100%) diketahui umur responden yang paling banyak yaitu rentang 17-25 tahun (27,9%), diikuti rentang umur 36-45 tahun (24,0%), rentang umur 26-35 tahun (16,3%), rentang umur 46-55 dan umur 56-65

masing-masing (14,4%), serta rentang > 65 tahun merupakan umur responden paling sedikit sebanyak 3 (2,9%).

**b. Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 104 (100%) responden sebanyak 66 (63,5%) responden didominasi oleh responden laki-laki dan sebanyak 38 (36,5%) adalah responden perempuan.

**c. Pendidikan Terakhir**

Diketahui responden memiliki pendidikan terakhir paling dominan yaitu SMA sebanyak 59 (56,7%) responden dan pendidikan terakhir tidak sekolah merupakan hasil jawaban paling sedikit dari responden yaitu sebanyak 1 (1,0%).

**d. Pekerjaan**

Pekerjaan responden paling banyak diketahui adalah swasta sebanyak 50 (48,1%), diikuti ibu rumah tangga sebanyak 15 (14,4%) dan paling sedikit yaitu pegawai sebanyak 2 (1,9%) responden.

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat

Variabel	Jumlah	Persentase
<b>Reliability</b>		
Baik	65	61,9
Sangat Baik	39	37,1
<b>Responsiveness</b>		
Kurang Baik	1	1,0
Baik	93	89,4
Sangat Baik	10	49,6
<b>Tangible</b>		
Baik	91	87,5
Sangat Baik	13	12,5
<b>Assurance</b>		
Baik	88	84,6
Sangat Baik	16	15,4
<b>Emphaty</b>		
Kurang Baik	2	1,9
Baik	89	85,6
Sangat Baik	13	12,5
<b>Citra pelayanan kesehatan</b>		
Citra Buruk	3	2,9
Citra Baik	90	86,5
Citra Sangat Baik	11	10,6
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	77	74
Sangat Puas	27	26

Berdasarkan hasil tabel 1. menunjukkan bahwa pernyataan responden yang paling dominan menyatakan dimensi *reliability* (kehandalan) dalam kategori baik sebesar 65 (61,9%), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam kategori baik sebesar 93 (89,4%), dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam ketegori baik sebesar 91 (87,5%), dimensi *assurance* (jaminana) dalam kategori baik sebesar 88 (84,6%), dimensi *emphaty* (kepedulian) dalam kategori baik sebesar 89 (85,6%), citra pelayanan kesehatan dalam ketegori citra baik sebesar 90 (86,5%), dan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 77 (74%).

### 3. Analisis Bivariat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 15-31 Juli 2024 di ruang tunggu pasien rawat jalan poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitasn Kolmogrov Sminov Liliefors Significance Correlation

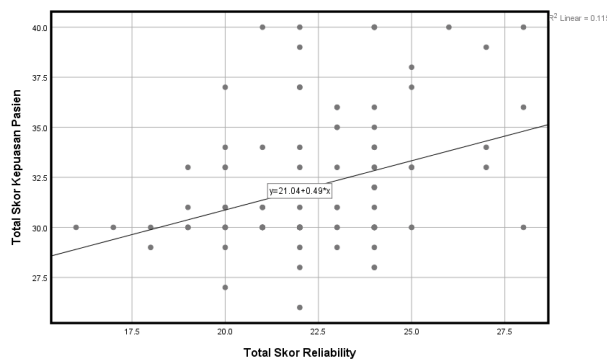
Variabel	<i>p</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,000 (<0,05)	Tidak Normal
<i>Responsiveness</i>	0,000 (<0,05)	Tidak Normal
<i>Tangible</i>	0,000 (<0,05)	Tidak Normal
<i>Assurance</i>	0,000 (<0,05)	Tidak Normal
<i>Emphaty</i>	0,000 (<0,05)	Tidak Normal
Citra Pelayanan Kesehatan	0,000 (<0,05)	Tidak Normal
Kepuasan Pasien	0,000 (<0,05)	Tidak Normal

Hasil uji Kolmogrov Smirnov Liliefors Significance Correlation untuk semua variabel didapatkan hasil nilai *p value* = 0,000 ( < 0,005) yang berarti semua variabel berdistribusi tidak normal sehingga uji yang digunakan adalah uji *Rank Spearman*.

#### a. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,291 dan membentuk data sebaran positif artinya semakin baik *reliability* (kehandalan) yang diberikan dalam pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang akan dihasilkan, ditunjukkan pada gambar 1.

Gambar 1. Diagram Scatter Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

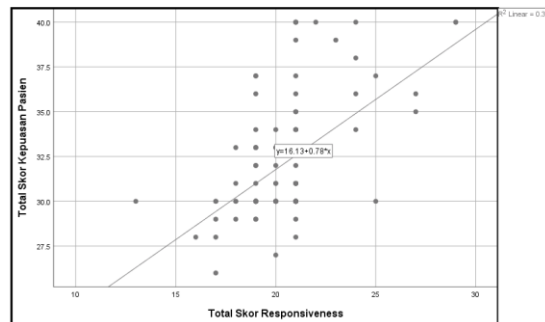


Hasil uji *Rank Spearman* uji hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p value* 0,003 (< 0,005) yang dapat diartikan bahwa ada hubungan antara dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien.

#### b. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,477 dan membentuk data sebaran positif dengan kekuatan cukup kuat artinya semakin baik *responsiveness* (kehandalan) yang diberikan dalam pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang akan dihasilkan, ditunjukkan pada gambar 2.

Gambar 2. Diagram Scatter Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

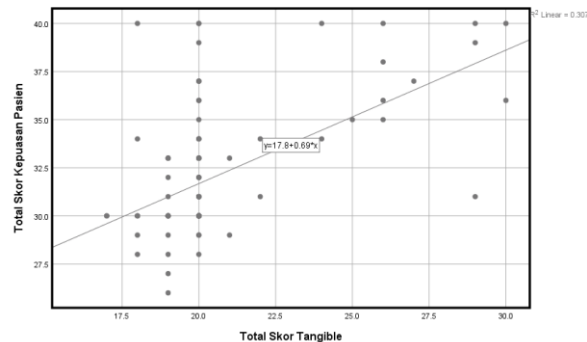


Hasil uji *Rank Spearman* uji hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p value* 0,000 ( $< 0,005$ ) yang dapat diartikan bahwa ada hubungan antara dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien.

**c. Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno**

Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,467 dan membentuk data sebaran positif yang cukup kuat artinya semakin baik *tangible* (bukti fisik) yang diberikan dalam pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang akan dihasilkan, ditunjukkan pada gambar 3.

Gambar 3. Diagram Scatter Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

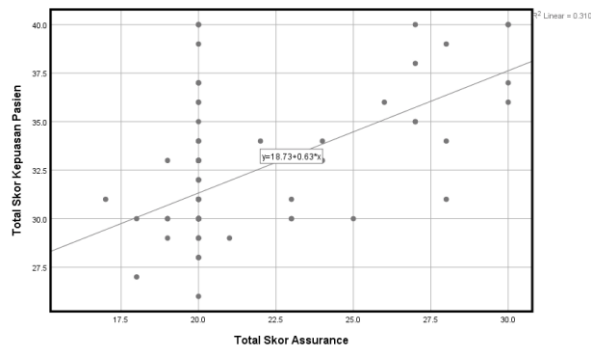


Hasil uji *Rank Spearman* uji hubungan *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p value* 0,000 ( $< 0,005$ ) yang dapat diartikan bahwa ada hubungan antara dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien.

**d. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno**

Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,446 dan membentuk data sebaran positif yang cukup kuat artinya semakin baik *assurance* (jaminan) yang diberikan dalam pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang akan dihasilkan, ditunjukkan pada gambar 4.

Gambar 4. Diagram Scatter Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

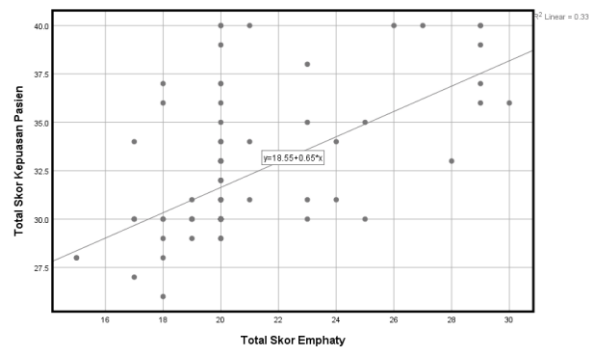


Hasil uji *Rank Spearman* uji hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p value* 0,000 (< 0,005) yang dapat diartikan bahwa ada hubungan antara dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien.

**e. Hubungan *Emphaty* (Kepedulian) dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno**

Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,552 dan membentuk data sebaran positif dengan kekuatan cukup kuat artinya semakin baik *emphaty* (kepedulian) yang diberikan dalam pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang akan dihasilkan, ditunjukkan pada gambar 5.

Gambar 5. Diagram Scatter Hubungan *Emphaty* (Kepedulian) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno

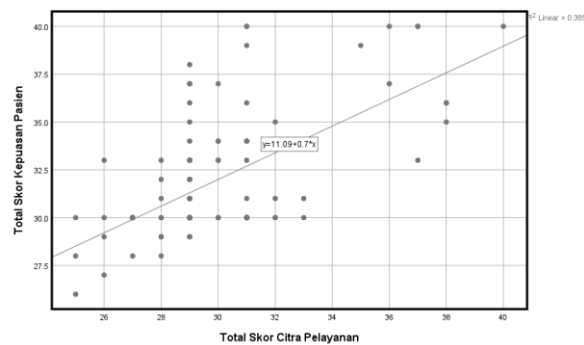


Hasil uji *Rank Spearman* uji hubungan *emphaty* (kepedulian) dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p value* 0,000 (< 0,005) yang dapat diartikan bahwa ada hubungan antara dimensi *emphaty* (kepedulian) dengan kepuasan pasien.

**f. Hubungan Citra Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno**

Koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,503 dan membentuk data sebaran positif yang cukup kuat artinya semakin baik citra pelayanan kesehatan yang diberikan dalam pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang akan dihasilkan, ditunjukkan pada gambar 6.

Gambar 4. 1 Diagram Scatter Hubungan Citra Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Bedah di RSUD dr. Gondo Suwarno



Hasil uji *Rank Spearman* uji hubungan citra pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p value* 0,000 ( $< 0,005$ ) yang dapat diartikan bahwa ada hubungan antara citra pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini didapatkan ada hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien. Pasien dalam menerima pelayanan kesehatan umumnya akan menilai seberapa handal dan akurat pelayanan yang diberikan kepada pasien (Purwaningrum, 2020). Ketepatan janji pelayanan yang sesuai standar dan efisiensi waktu memengaruhi kepuasan pasien, dimana pasien cenderung merasa tidak puas jika harus menunggu pelayanan yang terlalu lama dan tidak efektif (Muhammad Al Rajab, 2023).

Dimensi *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini menunjukkan adanya persepsi baik yang dimiliki pasien saat menerima pelayanan rawat jalan di poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno. Hal ini buktikan dengan sebagian besar responden puas akan pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan) yang diberikan rumah sakit. Meskipun pasien terkadang harus menunggu dokter akan tetapi sebanding dengan hasil pemeriksaan dokter yang handal dan mendapatkan kepercayaan pasien. Pasien merasa puas karena tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan janji perawatan medis.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung dengan hasil terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien (Azhar dkk., 2024), penelitian di RSUD Kota Kendari yang menyatakan dimensi *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien (Istiana dkk., 2019). Serta penelitian pada Rumah Sakit Umum Bahteramas dengan hasil terdapat hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien (Muhammad Al Rajab, 2023).

### 2. Hubungan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini didapatkan adanya hubungan positif yang cukup kuat antara dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien. Respon cepat dan tanggap tenaga medis dalam menangani keluhan pasien memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien (Pakpahan dkk., 2023); (Istiana dkk., 2019). Dengan kemajuan teknologi saat ini menjadikan pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, praktis, dan mudah sehingga memudahkan pasien dalam mengakses pelayanan (Siyen dkk., 2020).



Ketanggapan dan kemudahan pemberian informasi merupakan salah satu faktor pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dalam penelitian ini bahwa sebagian besar responden memberikan pernyataan puas akan pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang diterima pasien selama berkunjung di rumah sakit. Berdasarkan pernyataan responden adanya layanan pesan antar obat memudahkan dan memberikan kepuasan kepada pasien. Sikap perawat yang terampil dan pemberian informasi yang jelas kepada responden membuat responden memutuskan untuk kembali mendapatkan pelayanan di poliklinik bedah RSUD dr. Gondo Suwarno.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Makassar yang menyatakan terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Tangdilambi dkk., 2019). Penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang juga didapatkan adanya hubungan yang positif antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Herudiansyah dkk., 2023). Serta diperkuat dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Condongcatur Yogyakarta yang menghasilkan terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Muhammad Rizal, 2023).

### **3. Hubungan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini diketahui bahwa ada hubungan yang positif dengan kekuatan cukup kuat antara dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien. Selain pelayanan yang handal, fasilitas sarana dan prasarana yang baik dapat membuat pasien merasa nyaman saat menunggu pelayanan maupun saat mendapatkan pelayanan (Aswin Agustiansyah dkk., 2021). Adanya fasilitas yang lengkap, nyaman, dan bersih dapat merubah persepsi pasien dan memberikan kepuasan saat menunggu pelayanan (Tangdilambi dkk., 2019).

Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden memberikan pernyataan bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan sarana dan prasarana sudah cukup baik dan sebagian besar responden menyatakan puas akan dimensi *tangible* (bukti fisik) yang diberikan selama pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan responden mengenai kebersihan lantai yang terjaga, adanya penyejuk ruangan, peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik, serta terjaganya kebersihan kamar mandi. Meskipun sebagian besar responden menyatakan puas terhadap fasilitas yang ada, namun terdapat pula beberapa responden yang mengeluhkan kurangnya fasilitas kursi untuk ibu hamil dan terbatasnya ruang untuk pasien dengan kursi roda.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan pada Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung yang menyatakan terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (Purwaningrum, 2020). Penelitian di RSUD Bantargebang menyatakan hasil yang sama yaitu terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (Melliniawati dkk., 2023). Serta penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Kendari juga menyatakan terdapat pengaruh hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (Istiana dkk., 2019).

### **4. Hubungan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien**

Dalam penelitian ini diketahui ada hubungan yang positif dan cukup kuat antara dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien. Adanya keterjaminan informasi, keamanan, komunikasi, serta sikap kesopanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Herudiansyah dkk., 2023). Sedangkan pelayanan dengan tidak adanya

keterjaminan menimbulkan ketidakpuasan pasien 6 kali lebih besar (Fernandes dan Nurvita, 2022).

Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan *assurance* (jaminan) yang diberikan rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan pemberian nilai yang tinggi responden disetiap pernyataan, ketersediaan obat yang baik, keterampilan yang dimiliki tenaga medis saat pelayanan, pemberian privasi yang nyaman, serta kemampuan tenaga medis dalam memberikan rasa aman kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang yang menyatakan terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien (Samsuddin dan Ningsih 2019). Penelitian di RSUD Linggajati juga menyatakan terdapat hubungan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien (Yuliani dkk., 2022). Serta penelitian di RSU Bahteramas yang memperkuat pernyataan bahwa *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien (Muhammad Al Rajab, 2023).

### **5. Hubungan Dimensi *Empathy* (Kepedulian) Dengan Kepuasan Pasien**

Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa ada hubungan positif yang cukup kuat antara dimensi *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan pasien. Kemampuan tenaga kesehatan dalam beradaptasi dengan pasien, kemudahan jalinan komunikasi dengan dokter dan perhatian tulus saat pelayanan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pasien (Yuliani dkk., 2022).

Penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden puas akan dimensi *emphaty* (kepedulian) yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan responden mengenai adanya perhatian yang tulus dari dokter, pemberian waktu layanan yang cukup, kesediaan dokter dalam mendengarkan keluhan responden, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan di RSU St. Madyang yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien (Aswin Agustiansyah dkk., 2021). Penelitian di RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang juga menyatakan terdapat hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien (Buky dkk., 2024). Serta penelitian di RS Bhayangkara Tebing Tinggi yang memperkuat pernyataan *emphaty* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Siyen dkk., 2020).

### **6. Hubungan Dimensi Citra Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien**

Dalam penelitian ini diketahui ada hubungan yang positif dan cukup kuat antara dimensi citra pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Responden menyatakan letak rumah sakit yang strategis menjadikan kemudahan responden dalam mengakses pelayanan kembali. Adanya reputasi yang baik dibarengi kemampuan dokter yang kompeten membuat responden merasa puas akan pelayanan. Serta adanya jalinan kepercayaan antara responden dengan dokter menjadikan responden patuh akan program terapi dari dokter. Akan tetapi beberapa responden masih mengeluhkan kurangnya tempat parkir yang memadai, khususnya bagi kendaraan roda 4 yang masih terbatas

Adanya persepsi yang baik mengenai citra pelayanan kesehatan di mata pasien dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit salah satunya yaitu sebagai daya tarik rumah sakit kepada pasien, dengan citra yang baik dapat menjadi tameng rumah sakit dalam menghadapi krisis, merupakan salah satu asset bagi keberlanjutan rumah sakit, efektivitas pemasaran dan kepercayaan publik, serta penghematan biaya promosi rumah

sakit karena dengan citra yang baik memungkinkan pasien untuk menyebarkan dari mulut ke mulut (Sihombing, 2022).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu ada hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* (sig p=0,003) dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan yang cukup kuat antara dimensi *responsiveness* (sig p=0,000), dimensi *tangible* (sig p=0,000), dimensi *assurance* (sig p=0,000), dimensi *emphaty* (sig p=0,000), dan citra pelayanan kesehatan (sig p=0,000) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amarantou, Vasiliki, Dimitrios Chatzoudes, Vasiliki Kechagia, And Prodromos D. Chatzoglou. 2019. "The Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction And Revisiting Intentions: The Case Of Public Emergency Departments." *Quality Management In Health Care* 28(4):200–208. Doi: 10.1097/Qmh.0000000000000232.
- Amir Mahmud. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan." *Mirai Management* 7(2 (2022)):104–19.
- Asmirati Yakob, Lina Alfiyani, Yuli Kusumawati, Avi Arya Buana Jaya Putra, And Kristofara Karolina Kewa. 2023. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023." *Jurnal Ventilator* 1(4):314–22. Doi: 10.59680/Ventilator.V1i4.785.
- Aswin Agustiansyah, Abdul Rahman Mus, And Mahfudnurnajamuddin. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo." *Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia* 8(1):36–65. Doi: 10.52103/Tatakelola.V8i1.454.
- Ayele, Wolde Melese, Abdurahman Ewunetu, And Muluken Genetu Chanie. 2022. "Level Of Satisfaction And Associated Factors Among Patients Attending Outpatient Departments Of South Wollo Health Facilities, Ethiopia." *Plos Global Public Health* 2(7):E0000761. Doi: 10.1371/Journal.Pgph.0000761.
- Azhar, Khairullah, Widi Ruspitasari, And Moh Bukhori. 2024. "Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6(3):3579–95. Doi: 10.47467/Alkharaj.V6i3.5232.
- Buky, Hendrosius Endo, David B. .. Pandie, And Serlie K. A. Littik. 2024. "Pengaruh Mutu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Rsud Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang." *Jurnal Of Evidence-Based Nursing And Public Health* 1(1):1–13.
- Fachri, Muhammad. 2024. "Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023." *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan* 20(1):87–98.
- Fatrinda, Dedi, And Yola Yolanda Didi Yunaspi, Ulfa Suryani. 2023. *Strategi Pelayanan Keperawatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Pertama. Edited By N. Duniawati. Indonesia: Penerbit Adab.
- Fernandes, Nintorio Vieira, And Silvia Nurvita. 2022. "Hubungan Mutu Pelayanan

- Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022.” *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan* 2(2):17–28. Doi: 10.53416/Jurmik.V2i2.104.
- Hartanto, Suryo. 2020. *Mobalean Maning (Model Pembelajaran Berbasis Lean Manufacturing)*. Pertama. Edited By A. Y. Wati. Indonesia: Cv Budi Utama.
- Herudiansyah, Gumar, Fitantina Fitantina, And Monica Suandini. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 8(1):9. Doi: 10.32502/Mti.V8i1.5663.
- Indra, Made, And Ika Cahyaningrum. 2019. *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Pertama. Indonesia: Cv Budi Utama.
- Ismana, Mokh. Firman. 2020. “Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien.” *Jurnal Kesehatan* 6(2):708–15. Doi: 10.38165/Jk.V6i2.151.
- Istiana, Mirzafanny Nurul, La Ode Ali Ahmad, And Rastika Dwiyanti Liaran. 2019. “Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes* 1(2):1–8.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Indonesia.
- Melliniawati, Try, Wirda Syari, And Indira Chotimah. 2023. “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Bantargebang Tahun 2022.” *Promotor : Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 6(4):431–39. Doi: 10.32832/Pro.V6i4.276.
- Mu’ah. 2014. *Kualiyas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Pertama. Indonesia: Zifatama Publisher.
- Muhammad Al Rajab, Sultan Andilah. 2023. “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan.” *Ilmiah Kesehatan* 18(1):73–86.
- Muhammad Rizal. 2023. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien R. S. Condongcatur Yogyakarta).” *Journal Of Economics, Business, Accounting And Management* 1(1):17–29. Doi: 10.61476/7wfea710.
- Nababan, Donal, Jasmen Manurung, Sisks Evi Matina, And Sri Wahyuningsih. 2021. *Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum*. Pertama. Indonesia: Zahir Publishing.
- Najib, Khoiri, Himawan Agung Nugroho, Moh Sholihin, And Riza Fathonah. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta.” *Jurnal Manise “Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi”* 1(1):35. Doi: 10.26798/Manise.V1i1.666.
- Oktavia, Fina, Veronica Sri Astuti, And Ach. Noor Busthomi. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo.” *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, Dan Sosial (Publicio)* 5(2):113–22.
- Pakpahan, Eka Lolita Eliyanti, Abdul Wahab, Claudia Debora, Alwan Muhajid Hasibuan, And Elsa Sinaga. 2023. “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruangan Poliklinik Penyakit Dalam.” *Jurnal Kesmas Prima Indonesia* 6(2):38–43. Doi: 10.34012/Jkpi.V6i2.3369.

- Park, Kisoo, Jumin Park, Young Dae Kwon, Yoonjeong Kang, And Jin Won Noh. 2016. "Public Satisfaction With The Healthcare System Performance In South Korea: Universal Healthcare System." *Health Policy* 120(6):621–29. Doi: 10.1016/J.Healthpol.2016.01.017.
- Purwaningrum, Ratna. 2020. "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018." *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan* 7(1):357–67. Doi: 10.33024/Jikk.V7i1.2418.
- Rahmadani, Suci, St. Rosmanely, And Nurliyah. 2022. *Citra Merek (Brand Image) Dan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan*. Pertama. Indonesia: Cv. Feniks Muda Sejahtera.
- Salfia, Salfia, Sartiah Yusran, And Juminten Saimin. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021." *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)* 5(2):221–30. Doi: 10.52643/Marsi.V5i2.1477.
- Samsuddin, Harun, And Endang Rosidah Ningsih. 2019. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang." *Jurnal Ecoment Global* 4(1):63–73. Doi: 10.35908/Jeg.V4i1.573.
- Sihombing, Yolanda Anastasia. 2022. *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, Dan Hospital Image*. Pertama. Edited By M. Nasrudin. Indonesia: Pt. Nasya Expanding Management.
- Siyen, Sim, Anto J. Hadi, And Asriwati Asriwati. 2020. "Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)* 3(3):267–74. Doi: 10.56338/Mppki.V3i3.1375.
- Sumantri, Arif. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Ketiga. Edited By Murodi And F. Ekayanti. Indonesia: Kencana Prenada Media Group.
- Susanto, F. Haryanto, Nancy Isnawati Simbolon, And Eva Monica. 2021. "Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang." *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal Of Indonesia)* 18(1):10. Doi: 10.30595/Pharmacy.V18i1.5451.
- Tangdilambi, Novagita, Adam Badwi, And Andi Alim. 2019. "Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar)." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo* 5(2):165. Doi: 10.29241/Jmk.V5i2.164.
- Yuliani, Tati, Rossi Suparman, Mamlukah Mamlukah, And Lely Wahyuniar. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022." *Journal Of Health Research Science* 2(02):134–43. Doi: 10.34305/Jhrs.V2i02.596.
- Yulianto, And Sri Yanthy Yosepha. 2022. "Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Tk. Iv Cijantung Kesdam Jaya Jakarta." *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12(2):132–38. Doi: 10.35968/M-Pu.V12i2.907