

Analisis Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X

Muhammad Naufal Raehannor¹, Noorhidayah², Ahmad Zacky Anwary³, Zuhripal Hadi⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

E-mail: muhammadnaufalraehannor@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSU XYZ Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional dan metode kuantitatif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert yang mengukur lima dimensi SERVQUAL, kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat dan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas (70%) terhadap pelayanan yang diberikan, dengan dimensi reliability ($p=0,033$) dan assurance ($p=0,009$) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan tangibles, empathy, dan responsiveness tidak menunjukkan hubungan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh keandalan pelayanan dan jaminan kompetensi tenaga kesehatan.

Kata Kunci: assurance; kepuasan pasien; mutu pelayanan; reliability; SERVQUAL

Abstract

Healthcare service quality is a crucial factor in determining outpatient satisfaction levels. This study aimed to analyze the relationship between healthcare service quality and outpatient satisfaction at XYZ General Hospital Banjarbaru. This research employed an observational analytic design with a cross-sectional approach and quantitative method, involving 100 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire measuring the five SERVQUAL dimensions and analyzed using univariate analysis and Chi-Square test. The results showed that most respondents were satisfied (70%) with the services provided, with reliability ($p=0.033$) and assurance ($p=0.009$) significantly associated with patient satisfaction, while tangibles, empathy, and responsiveness showed no significant relationship. These findings indicate that patient satisfaction is primarily influenced by service reliability and assurance of healthcare competence.

Keywords: assurance; patient satisfaction; reliability; service quality; SERVQUAL

A. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan di fasilitas rumah sakit telah diakui sebagai komponen utama yang menentukan kepuasan pasien dan, pada gilirannya, perilaku kunjungan kembali serta loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan (Rahmawati et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; wahyuni et al., 2024). Kepuasan pasien rawat jalan merupakan indikator penting yang menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dalam konteks kunjungan yang tidak menginap (Rahmawati et al., 2023; wahyuni et al., 2024). Dalam kerangka konseptual mutu layanan kesehatan, SERVQUAL telah banyak dijadikan acuan evaluasi kualitas layanan rumah sakit dengan mempertimbangkan lima dimensi: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)

(Amrullah & Hajma, 2022; Ismana, 2020; Telaumbanua et al., 2024). Penilaian mutu melalui dimensi-dimensi SERVQUAL ini telah diaplikasikan dalam berbagai studi kepuasan pasien rawat jalan di Indonesia dan lingkungan sekitarnya, dengan beragam tingkat signifikansi temuan tergantung konteks dan fokus (Amrullah & Hajma, 2022; Rahmawati et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; Yakob et al., 2024).

Bukti empiris menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada sejumlah dimensi SERVQUAL, terutama kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik, dengan beberapa studi juga menekankan peran jaminan sebagai faktor yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Amrullah & Hajma, 2022; Katarina et al., 2023; Rahmawati et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; wahyuni et al., 2024; Yakob et al., 2024). Namun, ada juga temuan yang menunjukkan tidak adanya hubungan bermakna antara beberapa dimensi mutu dengan kepuasan pasien pada konteks tertentu; misalnya studi di RS Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara menyatakan tidak ada hubungan antara kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, kenyamanan, maupun hubungan pasien-petugas dengan kepuasan pasien, meskipun waktu tunggu menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan. Nuansa tersebut menegaskan bahwa hubungan mutu-pelayanan dengan kepuasan pasien bisa bersifat konteks-spesifik, sehingga evaluasi di RSUD XYZ Banjarbaru perlu mempertimbangkan konteks lokal, termasuk karakteristik fasilitas dan pola kunjungan pasien rawat jalan setempat (Buangin et al., 2022).

Dalam konteks Indonesia bagian selatan–kalimantan, banyak studi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya yang terkait dimensi SERVQUAL, berpotensi meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan dan mendorong loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit (Anwar et al., 2023; Rahmawati et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; wahyuni et al., 2024). Contohnya, penelitian yang menilai mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Kendari menunjukkan adanya hubungan yang bermakna pada dimensi tanggapan, empati, bukti fisik, reliabilitas, dan jaminan dengan kepuasan pasien, yang menegaskan peran keseluruhan mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien (Rahmawati et al., 2023). Studi lain di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara juga menemukan bahwa dimensi mutu seperti tanggapan, empati, reliabilitas, dan bukti fisik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan (Wildani et al., 2020).

Kerangka Konseptual dan Landasan Teori Seringkali mutu pelayanan kesehatan diukur melalui kerangka SERVQUAL yang membagi mutu layanan menjadi lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi ini telah dijabarkan dan diterapkan dalam studi kepuasan pasien rawat jalan di berbagai fasilitas kesehatan di Indonesia, termasuk RSUD Kendari, RSUD Kota

Kendari, RSUD Batam, RSUD Bethesda Gunungsitoli, serta RSUD XYZ yang relevan untuk konteks Banjarbaru melalui literatur sejenis (Ismana, 2020; Katarina et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024). Penerapan SERVQUAL pada layanan kefarmasian rawat jalan, misalnya, juga menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berkontribusi terhadap kepuasan pasien secara signifikan di instalasi farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo (Amrullah & Hajma, 2022). Secara ringkas, SERVQUAL menyediakan kerangka yang konsisten untuk menguji bagaimana persepsi pasien terhadap layanan kesehatan sesuai dengan harapan mereka dalam konteks rawat jalan (Amrullah & Hajma, 2022; Ismana, 2020; Katarina et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024).

Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor Mutu Kepuasan pasien rawat jalan tidak hanya bergantung pada satu dimensi mutu, tetapi pada keseimbangan antara ekspektasi pasien dan realitas pelayanan yang diterima. Banyak studi menunjukkan bahwa mutu pelayanan (terutama reliabilitas, responsivitas, empati, dan bukti fisik) secara signifikan terkait dengan kepuasan pasien rawat jalan, sehingga peningkatan mutu pada dimensi-dimensi tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Katarina et al., 2023; Rahmawati et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; wahyuni et al., 2024; Yakob et al., 2024). Oleh karena itu, studi di RSU XYZ Banjarbaru perlu memetakan secara empirik bagaimana dimensi SERVQUAL berperan di lingkungan layanan rawat jalan di Banjarbaru, termasuk faktor-faktor yang memediasi seperti waktu tunggu, interaksi petugas, fasilitas ruang tunggu, dan akses terhadap layanan Kesehatan (Buangin et al., 2022).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa mutu pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan, hasil penelitian yang ada masih menunjukkan adanya perbedaan temuan pada beberapa dimensi pelayanan. Sebagian penelitian menyatakan bahwa reliability, responsiveness, empathy, tangible, dan assurance memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, namun penelitian lain menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan seperti akses pelayanan, kenyamanan, hubungan petugas dengan pasien, maupun kompetensi teknis belum tentu berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan pasien pada setiap fasilitas kesehatan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh kondisi masing-masing rumah sakit, karakteristik pasien, serta kualitas implementasi pelayanan kesehatan di daerah tertentu. Selain itu, penelitian mengenai mutu pelayanan rawat jalan masih lebih banyak dilakukan pada rumah sakit pemerintah, rumah sakit rujukan besar, maupun layanan spesifik seperti instalasi farmasi dan pasien BPJS, sedangkan penelitian pada rumah sakit swasta di wilayah Banjarbaru

dan Kalimantan Selatan masih relatif terbatas. Penelitian terdahulu juga umumnya hanya menilai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien secara umum tanpa mengidentifikasi dimensi SERVQUAL yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien pada konteks lokal pelayanan rumah sakit. Kondisi ini menyebabkan masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait implementasi mutu pelayanan rawat jalan pada rumah sakit swasta di daerah berkembang seperti Banjarbaru.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting dilakukan karena memiliki kebaruan dalam mengkaji pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD XYZ Banjarbaru sebagai rumah sakit swasta di Kalimantan Selatan. Penelitian ini tidak hanya menganalisis hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi juga berupaya mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan mempertimbangkan kondisi lokal pelayanan kesehatan, seperti waktu tunggu, interaksi petugas kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan akses pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik mengenai mutu pelayanan rawat jalan di RSUD XYZ Banjarbaru sekaligus menjadi dasar rekomendasi strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain *cross-sectional*. Desain ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan pada waktu pengamatan yang sama (Notoatmodjo, 2018) . Penelitian dilaksanakan di RSUD XYZ Banjarbaru pada Juli - September 2026 selama tiga bulan, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD XYZ Banjarbaru. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert untuk mengukur dimensi mutu pelayanan yang meliputi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*, serta variabel kepuasan pasien. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari literatur dan dokumen rumah sakit. Data diolah melalui tahapan *editing*, *coding*, *entry*,

cleaning, dan *tabulating*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi variabel penelitian dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta diminta menandatangani *informed consent* sebelum pengambilan data dilakukan. Kerahasiaan identitas responden dijaga dan data penelitian hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah sesuai prinsip etik penelitian Kesehatan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian ini dilakukan pada 100 responden pasien rawat jalan di RSUD XYZ Banjarbaru Tahun 2025. Hasil penelitian disajikan dalam analisis deskriptif (univariat) dan analisis hubungan (bivariat) sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53% dan perempuan sebanyak 47%. Berdasarkan kelompok umur, mayoritas responden berada pada rentang usia 31–40 tahun sebesar 45%, diikuti usia 17–30 tahun sebesar 33%, usia 51–65 tahun sebesar 15%, dan usia 41–50 tahun sebesar 7%. Dari segi pendidikan, responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan sarjana sebesar 45%, diikuti diploma 20%, SLTA 16%, pascasarjana 16%, SMP 2%, dan tidak menempuh pendidikan 1%. Sementara itu, berdasarkan status perkawinan, sebagian besar responden berstatus menikah sebesar 71%, belum menikah 27%, dan duda/janda 2%.

2. Analisis Univariat

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar berada pada kategori puas yaitu sebanyak 70%, sedangkan 30% responden menyatakan tidak puas. Pada dimensi mutu pelayanan, sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan berada pada kategori baik, yaitu *reliability* sebesar 67%, *assurance* sebesar 94%, *tangibles* sebesar 69%, *empathy* sebesar 95%, dan *responsiveness* sebesar 95%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan kesehatan di RSUD XYZ Banjarbaru telah dinilai baik oleh pasien, khususnya pada aspek jaminan, empati, dan ketanggapan petugas.

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi

reliability dengan kepuasan pasien ($p = 0,033$), serta antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien ($p = 0,009$). Sebaliknya, dimensi tangibles ($p = 0,299$), empathy ($p = 0,158$), dan responsiveness ($p = 0,158$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD XYZ Banjarbaru lebih dipengaruhi oleh aspek keandalan pelayanan dan jaminan kompetensi tenaga kesehatan, dibandingkan dengan aspek fisik pelayanan maupun interaksi sosial. Dengan demikian, faktor utama yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah ketepatan pelayanan, konsistensi tindakan medis, serta rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar responden berada pada kategori puas (70%), sisanya tidak puas (30%). Temuan ini sejalan dengan sejumlah studi di berbagai fasilitas kesehatan Indonesia yang melaporkan proporsi kepuasan berada di kisaran “puas” hingga mendekati sangat puas, meski variatif menurut konteks layanan, jenis fasilitas, dan skema pembiayaan (Deharja et al., 2019; Sari, 2023; Tikirik & Hariyanto, 2022). Secara khusus, studi BPJS/rawat jalan di beberapa RS di Indonesia menunjukkan proporsi kepuasan yang cukup tinggi meskipun ada variasi antar fasilitas dan program (mis. BPJS vs non-BPJS) (Anwar et al., 2023; Tikirik & Hariyanto, 2022) serta beberapa studi menempatkan angka kepuasan di kisaran 60–85% dalam konteks poliklinik/farmasi rawat jalan (Heryanadi et al., 2021; Sari, 2023; Wildani et al., 2020). Pada dimensi mutu layanan (SERVQUAL), sebagian besar responden menilai pelayanan berada pada kategori baik reliability: 67%, assurance: 94%, tangibles: 69%, empathy: 95%, responsiveness: 95%. Angka-angka ini menunjukkan bahwa dimensi assurance, empathy, dan responsiveness berada pada level tinggi, sementara dimensi tangibles dan reliability berada pada level sedang–tinggi. Secara umum, literatur menunjukkan SERVQUAL sebagai kerangka konsisten untuk menilai persepsi pasien terhadap mutu layanan sesuai harapan, dengan variasi tingkat kepuasan antar dimensi dan antar fasilitas (Amrullah & Hajma, 2022; Anwar et al., 2023; Ismana, 2020; Katarina et al., 2023; Rizal, 2024). Secara umum, literatur menunjukkan bahwa beberapa dimensi mutu (terutama reliability, responsiveness, empathy, dan tangibles) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, meski ada konteks-konteks tertentu yang menunjukkan nuansa berbeda (misalnya beberapa dimensi tidak selalu bermakna secara universal tergantung karakteristik fasilitas atau waktu tunggu) (Buangin et al., 2022; Ismana, 2020; Rahmawati et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; Wildani et al., 2020; Yakob et al., 2024).

SERVQUAL dan kelima dimensinya (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) telah banyak diterapkan untuk kepuasan pasien rawat jalan di

Indonesia maupun sekitarnya, dan secara umum dimensi tersebut terbukti berperan terhadap kepuasan pasien dengan signifikansi bervariasi menurut konteks studi (Amrullah & Hajma, 2022; Anwar et al., 2023; Ismana, 2020; Katarina et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024). Penekanan empiris di wilayah Kalimantan Selatan/Kalimantan Timur hingga Indonesia timur-selatan menunjukkan bahwa peningkatan mutu pada dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan secara keseluruhan maupun dalam konteks layanan kefarmasian (Anwar et al., 2023; Heryanadi et al., 2021; Tikirik & Hariyanto, 2022; Wildani et al., 2020; Yakob et al., 2024). Secara khusus, beberapa studi menunjukkan bahwa dimensi seperti Assurance dan Empathy sering memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan, meskipun konteksnya bisa berbeda-beda antara BPJS vs non-BPJS, atau antara poliklinik kefarmasian vs layanan lain (Abedi et al., 2015; Deharja et al., 2019; Tikirik & Hariyanto, 2022; Wildani et al., 2020). Namun, ada juga temuan konteks-spesifik (misalnya di RS Bahteramas) yang menunjukkan tidak semua dimensi berhubungan bermakna dengan kepuasan pada semua garis layanan (Buangin et al., 2022). Dalam konteks waktu tunggu, beberapa temuan menunjukkan adanya hubungan negatif antara waktu tunggu dan kepuasan pasien (semakin lama waktu tunggu, umumnya kepuasan menurun), meski pola ini tidak selalu konsisten di semua fasilitas (Buangin et al., 2022; Katarina et al., 2023).

Berdasarkan Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan (reliability) dengan kepuasan pasien ($p = 0,033$) serta antara dimensi jaminan/assurance (assurance) dengan kepuasan pasien ($p = 0,009$). Sebaliknya, tidak ditemukan hubungan signifikan untuk dimensi tangible ($p = 0,299$), empathy ($p = 0,158$), maupun responsiveness ($p = 0,158$). Temuan ini konsisten dengan pola yang dilaporkan oleh sejumlah studi di fasilitas kesehatan serupa maupun dengan kerangka teoretis SERVQUAL yang telah lama digunakan untuk menilai mutu pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien (Azis et al., 2023; Budi et al., 2022; Iskandar & Februadi, 2021; Lestari, 2021; Susbianti et al., 2022). Secara umum, hasil ini menekankan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD XYZ Banjarbaru lebih dipengaruhi oleh keandalan tindakan pelayanan serta tingkat keyakinan/jaminan tenaga kesehatan, dibandingkan oleh faktor fisik atau interaksi sosial yang berwujud empati atau kecepatan tanggap petugas (Alhayat et al., 2023; Azis et al., 2023; Budi et al., 2022; Imran et al., 2021; Iskandar & Februadi, 2021; Susbianti et al., 2022; Tridiyawati & Prahasta, 2022).

Keandalan (reliability) meliputi ketepatan, konsistensi, dan akurasi tindakan medis, sedangkan assurance meliputi pengetahuan, keahlian, serta kemampuan

petugas untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan. Kedua dimensi ini sering dilaporkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di banyak literatur *servqual* di fasilitas kesehatan, baik pada unit rawat jalan maupun rawat inap, baik di puskesmas maupun rumah sakit, dengan variasi kekuatan pengaruh antar studi tergantung konteks (jenis layanan, status peserta JKN, dan lingkungan fasilitas) (Alhayat et al., 2023; Azis et al., 2023; Budi et al., 2022; Imran et al., 2021; Iskandar & Februadi, 2021; Tridiyawati & Prahasta, 2022). Beberapa studi menunjukkan bahwa reliabilitas yang tinggi berarti pelayanan akurat, tepat waktu, dan konsisten, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Budi et al., 2022; Iskandar & Februadi, 2021). Hasil ini juga selaras dengan kajian literatur yang menekankan bahwa pasien menilai mutu melalui kemampuan tenaga kesehatan untuk menjawab kebutuhan secara konsisten dan dapat diandalkan (Imran et al., 2021; Khatimah et al., 2024; Tridiyawati & Prahasta, 2022). peningkatan reliabilitas dapat dicapai melalui standarisasi prosedur, pelatihan ulang tenaga kesehatan untuk mengurangi kesalahan klinis, dan pemantauan kepatuhan terhadap standar praktik operasional. Dukungan literatur menunjukkan bahwa peningkatan keandalan umumnya meningkatkan kepuasan pasien, baik pada unit rawat jalan maupun inap (Budi et al., 2022; Imran et al., 2021; Iskandar & Februadi, 2021; Khatimah et al., 2024; Susbianti et al., 2022; Tridiyawati & Prahasta, 2022).

Temuan *assurance* terhadap kepuasan pasien juga didemonstrasikan secara luas dalam studi *servqual*: kepercayaan, pengetahuan, dan kemampuan staf untuk memberikan informasi yang jelas serta menunjukkan kapasitas profesional berkontribusi pada perasaan aman pasien dalam layanan kesehatan. Beberapa studi menempatkan *assurance* sebagai bagian penting dari kepuasan pasien karena terkait dengan keamanan, keyakinan terhadap tindakan medis, dan keyakinan bahwa tenaga kesehatan memahami serta menghormati hak pasien (Khatimah, Cokki, and Helmi 2024, 668-680; , Azis, Sety, and Kalza 2023; , Alhayat et al. 2023, 257-274; , Iskandar and Februadi 2021, 87-95; , Budi, Daud, and Arifin 2022, 21-28; , Susbianti, Yuniar, and Kalza 2022). peningkatan *assurance* bisa melalui komunikasi yang komunikatif, kompetensi yang jelas terlihat (misalnya melalui sertifikasi atau pelatihan komunikasi pasien), serta penanganan keluhan yang responsif sehingga pasien merasa aman dan percaya pada tenaga kesehatan yang melayaninya (Alhayat et al., 2023; Azis et al., 2023; Budi et al., 2022; Iskandar & Februadi, 2021; Susbianti et al., 2022)

Temuan tidak signifikan untuk *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* dalam penelitian ini tidak jarang muncul dalam beberapa konteks pelayanan kesehatan lain. Ada literatur yang menunjukkan bahwa ketiga dimensi ini dapat berkembang menjadi

faktor signifikan tergantung setting (misalnya perawatan rawat jalan vs inap, fasilitas kesehatan primer vs rumah sakit, maupun perbedaan antara peserta BPJS vs non-BPJS). Misalnya, tangible pernah dinyatakan signifikan di beberapa studi Puskesmas maupun fasilitas kesehatan lain (Azis et al., 2023; Imran et al., 2021; Razi, 2023; Velandia et al., 2024), sementara studi lain justru menemukan tidak signifikan atau signifikansi yang lebih lemah tergantung variabel kontekstual (Hendardi et al., 2023; Mawaddah et al., 2022; Razi, 2023; Susbianti et al., 2022). Demikian pula empati dan responsivitas kadang signifikan dalam hubungan dengan kepuasan pasien, tetapi ada studi yang menunjukkan signifikansi rendah atau tidak signifikan dalam konteks tertentu (Budi et al., 2022; Iskandar & Februadi, 2021; Mawaddah et al., 2022; Natassia & Utami, 2020; Razi, 2023; Susbianti et al., 2022). beberapa faktor dapat menjelaskan perbedaan temuan lintas studi, antara lain perbedaan populasi (outpatient vs inpatient), jenis fasilitas (puskesmas vs rumah sakit), status asuransi (BPJS vs non-BPJS), ukuran sampel, instrument SERVQUAL yang digunakan, serta cara analisis (Chi-Square vs regresi multivariat atau SEM). Literatur yang meninjau berbagai studi menunjukkan bahwa dimensi tangible cenderung lebih relevan pada konteks fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan, sedangkan reliabilitas dan assurance lebih terkait dengan kepercayaan dan kepastian pasien terhadap prosedur dan tenaga kesehatan yang melayani (Azis et al., 2023; Budi et al., 2022; Imran et al., 2021; Iskandar & Februadi, 2021; Susbianti et al., 2022; Velandia et al., 2024).

Peningkatan mutu dimensi Reliabilitas dengan memperkuat kepatuhan terhadap prototype layanan (standard operating procedures, jadwal layanan, akurasi informasi obat/diet, dsb.) untuk meningkatkan persepsi keandalan pasien (Amrullah & Hajma, 2022; Ismana, 2020; Rizal, 2024; Sari, 2023). Peningkatan mutu dimensi Tangibles melalui peningkatan fasilitas ruang tunggu, signage informatif, kebersihan, serta peralatan yang memadai, guna meningkatkan persepsi kualitas fasilitas (Anwar et al., 2023; Heryanadi et al., 2021; Rizal, 2024). Peningkatan mutu dimensi Responsiveness dengan pelatihan layanan pelanggan, respons cepat terhadap keluhan, dan alur komunikasi yang lebih jelas antara pasien dan petugas layanan kesehatan (Ismana, 2020; Sari, 2023). Dan Pelatihan empati bagi petugas front-line dan peningkatan komunikasi informasi obat/layanan untuk menjaga skor Empathy tetap tinggi (Sari, 2023; Tikirik & Hariyanto, 2022; Wildani et al., 2020). Serta Pemantauan waktu tunggu secara sistematis dan pengelolaan arus pasien rawat jalan untuk menjaga hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan seperti yang diobservasi pada beberapa studi (Buangin et al., 2022; Katarina et al., 2023). Selain itu diperlukan Penelitian lanjutan yang direkomendasikan untuk studi lintas-seksi tambahan menguji signifikansi hubungan antar dimensi terhadap kepuasan di konteks lokal, serta evaluasi dampak

intervensi mutu berbasis SERVQUAL terhadap loyalitas pasien dan indeks kunjungan balik (return visit) (Deharja et al., 2019; Sari, 2023; Tikirik & Hariyanto, 2022).

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD XYZ Banjarbaru, dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Secara khusus, dimensi reliability dan assurance terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa keandalan pelayanan serta jaminan kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, dimensi tangibles, empathy, dan responsiveness tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, meskipun secara deskriptif dinilai baik oleh responden. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa peningkatan kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh aspek ketepatan, konsistensi, dan kepastian pelayanan dibandingkan aspek fisik maupun interaksi sosial, sehingga upaya peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada penguatan keandalan sistem pelayanan dan jaminan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abedi, G., Rostami, F., Ziaee, M., Siamian, H., & Nadi, A. (2015). Patient's Perception and Expectations of the Quality of Outpatient Services of Imam Khomeini Hospital in Sari City. *Materia Socio Medica*, 27(4), 272. <https://doi.org/10.5455/msm.2015.27.272-275>
- Alhayat, M. F. S., Samino, Nuryani, D. D., Yanti, D. E., & Muhani, N. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Professional Health Journal*, 5(1), 257–274. <https://doi.org/10.54832/phj.v5i1.632>
- Amrullah, I. A., & Hajma, L. P. A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Instalasi Farmasi Rsud Ir Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022. *Ujp*, 332–345. <https://doi.org/10.23917/ujp.v1i3.98>
- Anwar, A., Suhatri, Mayefis, D., Hasan, N., & Malik. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels on the Quality of Pharmaceutical Services at the Pharmacy Installation of the Batam City Regional General Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(2), 705–712. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i2.2939>
- Azis, I. U. K., Sety, L. O. M., & Kalza, L. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Se-Kota Kendari Tahun 2022. *Jakk*, 4(1). <https://doi.org/10.37887/jakk.v4i1.39134>

- Buangin, A., Yasnani, Y., & Kalza, L. A. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. *Jakk*, 3(1). <https://doi.org/10.37887/jakk.v3i1.38053>
- Budi, M. S., Daud, I., & Arifin, Z. (2022). The Influence of Service Quaiity Dimensions on Outatient Patient Satisfaction I During the Covid 19. *Health Media*, 3(2), 21–28. <https://doi.org/10.55756/hm.v3i2.91>
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2019). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI, Dan IPA Di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- Hendardi, L. O., Sastrawan, S., & Karjono, K. (2023). Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Patuh Karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2499–2511. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1374>
- Heryanadi, C., Hardian, E. S., & Adriansyah, Moh. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.257>
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom*, 19(2), 87–95. <https://doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>
- Ismana, M. F. (2020). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708–715. <https://doi.org/10.38165/jk.v6i2.151>
- Katarina, A., Sukamto, E., & Kadir, A. (2023). The Correlation Between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at the Gateway Sehat Hospital, Mahulu Ujoh Says. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(8), 2019–2032. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i8.5539>
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–680. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Lestari, L. M. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali Tahun 2020. *Jiapi Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 43–49. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v2i1.58>
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(3), 89–94. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i3.623>

- Natassia, R., & Utami, H. Y. (2020). Pengaruh Responsiveness, Assurance, Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang. *Maker Jurnal Manajemen*, 6(2), 169–174. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i2.184>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cet 3). Rineka Cipta.
- Rahmawati, A., Ahmad, L. O. A. I., & Dewi, S. T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Kota Kendari Tahun 2022. *Jakk*, 3(4). <https://doi.org/10.37887/jakk.v3i4.34434>
- Razi, H. H. F. H. (2023). Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. *JHMS*, 28–37. <https://doi.org/10.51178/jhms.v2i2.1312>
- Rizal, M. (2024). 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. <https://doi.org/10.61476/7wfea710>
- Sari, R. W. M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022. *JHMS*, 38–46. <https://doi.org/10.51178/jhms.v2i2.1343>
- Susbianti, J., Yuniar, N., & Kalza, L. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Covid-19 Di Rsud Kota Kendari Tahun 2021. *Jakk*, 2(4). <https://doi.org/10.37887/jakk.v2i4.38083>
- Telaumbanua, A. S., Theo, D., & Harahap, J. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSU Bethesda Gunung Sitoli. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 83–101. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v3i1.2741>
- Tikirik, W. O., & Hariyanto, H. (2022). Studi Pengamatan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 15, 223–230. <https://doi.org/10.25026/mpc.v15i1.642>
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144–150. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>
- Velanda, V., Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 493–499. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v8i3.308>
- wahyuni, yuyun, Ismah, Z., & Agustina, D. (2024). Analysis of Outpatient Satisfaction With Health Personnel Services at the Haji General Hospital Medan. *Al Qalam Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 863. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2776>
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21. <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>

Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45–48. <https://doi.org/10.23917/jkk.v3i1.49>