JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol .6 No 2	Edition: Oktober 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:16 Oktober 2026	Revised: 20 Oktober 2026	Accepted: 25 Oktober 2026

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN UNIT RAWAT JALAN DENGAN MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK SRI PAMELA SEI SILAU TAHUN 2025

Emmia Ribretina Milala[1], Megawati Sinambela[2], Friska Ernita Sitorus[3]
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
Email:emmia ribretin@gmail.com

Abstract

Milala, E.R. (2025). Analyzing Outpatient Health Services to Improve Patient Satisfaction at Klinik Sri Pamela Sei Silau. Thesis. Master of Public Health Program, Faculty of Public Health, Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua. (Supervised by: Dra. Megawati Sinambela, S.ST., S.Kep.Ners, M.Kes).This study aimed to analyze outpatient health services as a means to improve patient satisfaction at Klinik Sri Pamela Sei Silau. A quantitative research design was employed using a descriptive method and a cross-sectional approach. This was supported by the chi-square test results, where reliability (p = 0.000), responsiveness (p = 0.000), assurance (p = 0.004), tangible (p = 0.031), and empathy (p = 0.000) all had p-values < 0.05. Therefore, it is evident that these five dimensions are significantly related to patient satisfaction in the outpatient services of Klinik Sri Pamela Sei Silau. Furthermore, the multiple linear regression analysis revealed that responsiveness had the most dominant influence on patient satisfaction, with a standardized coefficient (β) of 0.388, followed by empathy (β = 0.356) and reliability (β = 0.354). It is recommended that Klinik Sri Pamela Sei Silau conduct regular evaluations of service quality based on patient feedback and utilize these evaluations as the foundation for continuous quality improvement, especially by enhancing staff training in responsiveness and empathy.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Patient Satisfaction Level

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu telah menjadi fokus global dalam mewujudkan sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien. Dalam konteks global, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, terutama pada pelayanan rawat jalan yang menjadi pintu gerbang utama interaksi pasien dengan fasilitas

kesehatan. Menurut *World Health Organization* (WHO, 2021), kualitas pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan pendekatan yang aman, efektif, serta responsif terhadap budaya dan nilai individu.

Di Provinsi Sumatera Utara, klinik swasta merupakan salah satu penyedia layanan rawat jalan yang penting, terutama di daerah urban dan semi-urban. Klinik-klinik ini bersaing dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Salah satu klinik swasta yang berperan penting dalam pelayanan rawat jalan di Kabupaten Asahan adalah Klinik Pamela Sei Silau. Klinik yang dikelola oleh PT Sri Pamela Medika Nusantara (SPMN), sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan ini juga memiliki jaringan rumah sakit serta klinik di berbagai daerah perkebunan PTPN III dan kota-kota besar di Sumatera Utara. Oleh karenanya Klinik Pamela Sei Silau juga ikut bersaing dalam menjaring pasien dengan salah satu upayanya yakni meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanannya.

Melihat pentingnya peran kepuasan pasien sebagai cerminan mutu pelayanan dan strategi peningkatan mutu, maka menurut peneliti perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien unit rawat jalan dengan mutu pelayanan unit rawat jalan di Klinik Sei Silau.

2. METODE PENELITIAN

Pelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan *cross sectional.* Penelitian dilaksanakan di Klinik Sri Pamela Sei Silau Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari saampai dengan Maret tahun 2025. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah pasien rawat jalan dalam satu bulan di Klinik Sri Pamela Sei Silau yang berjumlah 100 orang pasien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel 80 responden. Teknik analisis data yaitu analisis univariat, analisis bivarit dan analisis multivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengolah data demografi pasien (seperti usia, jenis kelamin, pendidikan) serta untuk melihat distribusi jawaban pada masing-masing item kuesioner terkait kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Analisi bivariat Untuk menguji hubungan tersebut digunakan uji *Chi-Square* (χ^2), yang merupakan uji statistik non-parametrik yang tepat untuk data kategori. Analisis multivaraiat digunakan untuk mencari faktor dominan yang paling memengaruhi kepuasan.

3. HASIL ANALISIS UNIVARIAT

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori umur responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 tahun	3	3.8
2	21-35 tahun	3	3.8
3	36-45 tahun	22	27.5
4	46-60 tahun	27	33.8
5	>60 tahun	25	31.3
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa mayoritas umur responden paling banyak adalah denagn umur 46 – 60 tahun yakni 27 orang (33,8%) dan yang paling sedikit berumur < 20 tahun dan 21-35 tahun sebanyak 3 orang (3,8%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	40.0
2	Perempuan	48	60.0
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas umur responden paling banyak adalah perempuan yakni 48 orang (60 %) dan yang paling sedikit laki-laki yakni sebanyak 32 orang (40 %).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	7	8.8
2	SMP	24	30.0
3	SMA	30	37.5
4	Perguruan Tinggi	19	23.8
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden paling banyak adalah SMA yakni 30 orang (37,5%) dan yang paling sedikit SD yakni sebanyak 7 orang (8,8%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Dimensi *reliability*

No	***Reliability***	Frekuensi	Persentase (%)
1	Handal	45	56.5
2	Tidak Handal	35	43.8

Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa mayoritas *reliability* paling banyak adalah Handal yakni 45 orang (56,5%) dan yang paling sedikit adalah Tidak Handal yakni sebanyak 35 orang (43,8%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan dimensi *responsiveness*

No	***Responsiveness***	**Frekuensi**	**Persentase (%)**
1	Baik	44	55.0
2	Tidak Baik	36	45.0
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa mayoritas *Responsiveness* paling banyak adalah Baik yakni yakni 44 orang (55,5%) dan yang paling sedikit Tidak Baik yakni sebanyak 36 orang 45%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Dimensi *Assurance*

No	***Assurance***	**Frekuensi**	**Persentase (%)**
1	Terjamin	38	47.5
2	Tidak Terjamin	42	52.5
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa mayoritas *Assurance* paling banyak adalah Tidak Terjamin yakni 42 orang (52.5%) dan yang paling sedikit Terjamin yakni sebanyak 38 orang (47.5%)

Tabel 7 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Dimensi *tangible*

No	***Tangible***	**Frekuensi**	**Persentase (%)**
1	Nyaman	42	52.5
2	Tidak Nyaman	38	47.5
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa mayoritas *Tangible* paling banyak adalah Nyaman yakni 42 orang (52,5 %) dan yang paling sedikit Tidak Nyaman yakni sebanyak 38 orang (47,5%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan tingkat dimensi *empathy*

No	*Empathy*	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	53	66.3
2	Tidak Baik	27	33.7
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa mayoritas *Empathy* paling banyak adalah Baik, yakni 53 orang (66,3%) dan yang paling sedikit Tidak Baik yakni sebanyak 27 orang (33,7%).

Tabel 9 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	35	43.8
2	Tidak Puas	45	56.2
	Jumlah	80	100.0

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien paling banyak adalah Tidak Puas yakni 45 orang (56,2%) dan yang paling sedikit Puas yakni sebanyak 35 orang (43,8%

ANALISIS BIVARIAT

Tabel 10 Tabel silang hubungan antara dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien

Reliability	Tingkat Kepuasan Pasien						P. Value
	Pua		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Handal	28	35.0	7	8.8	35	43.8	0.00
Tidak Handal	17	21.3	28	35.0	45	56.3	
Total	45	56.3	35	43.8	80	100.0	

Dari tabel 10, diketahui bahwa dari 80 responden dengan dimensi *Reliabiliity* Handal, Tingkat Kepuasan Pasien Puas sebanyak 28 orang (35%), Tidak Puas sebanyak 7 orang (8.8%). Dari 80 responden dengan dimensi *Reliability* Tidak Handal, sebanyak 17 responden dengan tingkat kepuasan pasien Puas (21.3%), dan sebanyak 28 orang repsonden dengan Tidak Puas (35%)

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* = 0,00 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang

significant antara dimenasi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 11 Tabel silang hubuungan antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien

Responsiveness	Tingkat Kepuasan Pasien						P. Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Baik	30	37.5	6	7.5	36	45.0	0.00
Tidak Baik	15	18.8	29	36.3	44	55.0	
Total	45	56.3	35	43.8	80	100.0	

Dari tabel 11, diketahui bahwa dari 80 responden dengan dimensi *Responsiveness* Baik, Puas sebanyak 30 orang (37,5 %), Tidak Puas sebanyak 6 orang (7,5 %). Dari 80 responden dengan Resposiveness Tidak Baik sebanyak 15 responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puas (18,8 %), dan sebanyak 29 responden yang tidak Puas (36,3%).

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang *significant* antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 12 Tabel silang hubungan antara dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien

Assurance	Tingkat kepuasan Pasien						P. Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Terjamin	30	37.5	12	15.0	42	52.5	0,004
Tidak Terjamin	15	18.8	23	28.8	38	47.5	
Total	45	56.3	35	43.8	80	100.0	

Dari tabel 12, diketahui bahwa dari 80 responden dengan dimensi *Assurance* Terjamin, tingkat kepuasan pasien Puas sebanyak 30 orang (37,5 %), Tidak Puas sebanyak 12 orang (15 %). Dari 80 responden dimensi Assurance Tidak Terjamin, sebanyak 15 responden tingkat kepuasan pasien Puas (18,8 %), dan sebanyak 23 responden dengan Tidak Puas (28,8 %).

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* = 0,004 maka nilai *p < 0,05* yang

berarti terdapat hubungan yang significant antara dimensi *Assurance* dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 13 Tabel silang hubungan antara dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien

Tangible	Tingkat Kepuasan Pasien						P. Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Nyaman	26	32.5	12	15.0	38	47.5	0.037
Tidak Nyaman	19	23.8	23	28.8	42	52.5	
Total	45	56.3	35	43.8	80	100.0	

Dari tabel 13 diketahui bahwa dari 80 responden dengan dimensi *Tangible* dengan Nyaman, Tingkat Kepuasan pasien Puas sebanyak 26 orang (32,5 %), Tidak Puas sebanyak 12 orang (15%). Dari 80 responden dimensi Tangible Tidak Nyaman, sebanyak 19 responden dengan Tingkat Kepuasan pasien Puas (19%), dan sebanyak 23 responden Tidak Puas (28,8 %).

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* = 0,037 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang significant antara dimensi *Tangible* dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 14 Tabel silang hubungan dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien

Empathy	Tingkat Kepuasan Pasien						P. Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Baik	32	40.0	21	26.2	53	66.2	0,00
Tidak Baik	3	3.8	24	30.0	27	33.8	
Total	48	43.8	45	56.3	80	100.0	

Dari tabel 14 diketahui bahwa 80 responden dengan dimensi *Empathy* Baik dengan tingkat kepuasan pasien Puas sebanyak sebanyak 32 orang (40%), Tidak Puas sebanyak 21 orang (26,2 %). Dari 80 responden dimensi empathy Tidak Baik, sebanyak 3 responden dengan tingkat kepuasan pasien Puas (3,8%), dan sebanyak 24 responden Tidak Puas (30%).

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 maka nilai p < 0,05 yang berarti

terdapat hubungan yang significant antara dimenasi *Empathy* dengan tingkat kepuasan pasien.

ANALSIS MULTIVARIAT

Tabel 15 Interpretasi tabel *coefficients* analisa multivariat dengan regresi linier berganda

Variabel	B	Beta	Sig.	Interpretasi
Reliability	0.354	0.354	0.02	Signifikan, pengaruh positif
Responsiveness	0,387	0.368	0.002	Signifikan, pengaruh positif
Assurance	-0.264	-0.265	0.101	Tidak signifikan, pengaruh negatif
Tangible	-0.044	-0.044	0.679	Tidak signifikan, pengaruh sangat lemah
Empathy	0.374	0.356	0.000	Sangat signifikan, pengaruh positif

Berdasarkan tabel 15 hasil analisis linier berganda, diperoleh bahwa tiga dari lima dimensi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu Reliability (p=0,024), Responsivenss (p=0,002) dan Empathy (p=0,000).

Variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *Standardized Coefficient (Beta)* = 0.368, diikuti oleh *Empathy (*β = 0.356) dan *Reliability* (β = 0.354). Sementara itu, dua variabel lainnya yaitu Assurance (p = 0.101) dan Tangible (p = 0.679) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. PEMBAHASAN

Hubungan Dimensi Relinility dengan Tingkat Kepuasan PASIEN Rawat Jalan Klinik Sri Pamela Sei Silau

Dari hasil uji Chi Square diperoleh nilai p value = 0,00 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang significant antara dimenasi reliability dengan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien (p = 0,00). Mayoritas responden yang menyatakan puas atau sangat puas juga menilai mutu pelayanan sebagai baik hingga sangat baik. Hal ini menegaskan pentingnya pelayanan yang dapat diandalkan dan konsisten dalam meningkatkan persepsi mutu pelayanan dimana ketepatan, konsistensi, dan keandalan layanan menjadi fondasi persepsi mutu pelayanan yang tinggi.

Hubungan Dimensi *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Sri Pamela Sei Silau.

Dari hasil uji Chi Square diperoleh nilai p value = 0,000 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang significant antara dimensi responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien. mutu layanan sebagai baik hingga sangat baik. Hasil ini juga signifikan (p = 0,000), menunjukkan bahwa kecepatan dan kesigapan dalam pelayanan sangat menentukan kepuasan yang significan antara pelayanan kesehatan dimensi r*esponsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Dimensi *Assurance* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Sri Pamela Sei Silau

Dari hasil uji Chi Square diperoleh nilai p value = 0,004 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang significant antara Tingkat

dimenasi Assurance dengan tingkat kepuasan pasien

Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Sri Pamela Sei Silau

Dari hasil uji Chi Square diperoleh nilai p value = 0,037 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang significant antara pelayanan kesehatan dimensi *Tangible* dengan tingkat kepuasan pasien

Dalam penelitian ini dimensi *tangible* juga terbukti signifikan mempengaruhi mutu pelayanan (p = 0,00). Hal ini mengindikasikan bahwa tampilan fisik fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap pengalaman dan penilaian mutu oleh pasien. Fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan representatif menciptakan kesan positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan yang significan antara dimensi *tangible* dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Hubungan Dimensi *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Sri Pamela Sei Silau.

Dari hasil uji Chi Square diperoleh nilai p value = 0,000 maka nilai p < 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang significant antara dimenasi Empathy dengan tingkat kepuasan pasien

Empathy juga memiliki hubungan signifikan terhadap Tingkat kepuasan pasien (p = 0,00). Dimensi ini menekankan pada hubungan maka peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan yang significan antara tingkat kepuasan pasien dimensi.

Dimensi Paling Dominan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Sri Pamela Sei Silau

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness, Empathy, dan Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh [Peneliti A, 2021] yang menyatakan bahwa kecepatan dan kesigapan tenaga kesehatan dalam merespons keluhan pasien sangat mempengaruhi kepuasan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan dengan mutu pelayanan pasiesn di Klinik Sri Pamela Sei Silau maka dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan dimensi *reliability* terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

dengan hasil Uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* 0,00 < 0,05.

2. Berdasarkan dimensi *responsiveness* terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil Uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* 0,000 < 0,05.
3. Berdasarkan dimensi *assurance* terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil Uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* 0,004< 0,05.
4. Berdasarkan dimensi *tangible* terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil Uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* 0,031 < 0,05.
5. Berdasarkan dimensi *empathy* terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil Uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value* 0,00 < 0,05.
6. Hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kesehatan dimensi *Responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *Standardized Coefficient* pasien, dengan nilai *Standardized Coefficient (Beta)* = 0.388, diikuti oleh *Empathy (*β = 0.356) dan *Reliability* (β = 0.354).

DAFTAR PUSTAKA

Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2023). *Laporan Nasional Riskesdas 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Siregar, R. M., & Hutabarat, A. D. (2023). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di beberapa klinik swasta di Medan*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 12(1), 45–54. https://doi.org/xxxx (ganti dengan DOI atau tautan jika tersedia)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi sistem kesehatan: Strategi implementasi pelayanan kesehatan berbasis pasien*. Jakarta: Kemenkes RI.

PT Sri Pamela Medika Nusantara. (2022). *Profil Perusahaan dan Layanan Kesehatan SPMN*. Medan: PT SPMN. Diakses dari

https://www.sripamela.com/profil

World Health Organization. (2021). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. World Health Organization. https://www.who.int/publications/i/item/9789241563240