

Jurnal Penelitian Kesmas	Vol. 8 No.1	Edition: Mei 2025– Oktober 2025
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY	
Received: 14 Oktober 2025	Revised: 16 Oktober 2025	Accepted: 22 Oktober 2025

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING DELI TUA TAHUN 2025

Lina Febriani Tanjung¹, Rizqi Nanda Putri²

Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
No.77, Deli Tua Timur, Deli Tua, Deli Tua Tim., Kec. Deli Tua
Email : linafebrianitanjung@gmail.com¹, rizqinandaputri45@gmail.com²

Abstract

Hospital service quality is an important aspect in determining the level of patient satisfaction, especially in outpatient installations that have direct and repeated interactions. This study aims to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction at the Internal Medicine Clinic of Sembiring Deli Tua General Hospital in 2025. This study used a quantitative approach with a descriptive analytical design and cross-sectional method. A sample of 87 respondents was taken using the Lemeshow formula. The research instrument was a questionnaire that measured five dimensions of service quality based on the SERVQUAL model, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of univariate analysis showed that the majority of respondents rated the service as "good", and patient satisfaction was also high (93.1%). Bivariate analysis with the chi-square test showed a significant relationship between each dimension of service quality and patient satisfaction of tangibles ($p = 0.006$), reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p = 0.031$), assurance ($p = 0.022$), and empathy ($p = 0.005$). Thus, the better patients' perceptions of service quality, the higher their perceived level of satisfaction. These results suggest the need to improve service quality across all dimensions to enhance patient satisfaction and hospital loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Internal Medicine Clinic, Outpatient Care.

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki berbagai fasilitas dan layanan kesehatan yang berperan penting dalam menjaga kepatuhan serta loyalitas pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang menjadi fokus utama karena jumlah pasiennya yang tinggi. Dalam era persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, menciptakan kenyamanan bagi pasien, dan terus meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan (Supartiningsih, 2019).

Pelayanan yang bermutu merupakan syarat penting bagi rumah sakit sebagai institusi layanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus akan berdampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien, sekaligus meningkatkan citra dan kredibilitas rumah sakit di tengah persaingan yang semakin kompetitif (Gultom, 2008). Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi Mobile JKN, menjadi strategi penting untuk meningkatkan akses dan kenyamanan pelayanan, terutama bagi peserta BPJS (Rohmah et al., 2024).

Mengukur kepuasan pasien secara berkala menjadi hal krusial, mengingat masyarakat kini lebih kritis dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan mutu layanan ke depan (Efendi, 2009). Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan selektivitas

pasien, semakin besar tuntutan terhadap kualitas layanan yang cepat, tanggap, dan informatif.

Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek medis, tetapi juga dari seluruh rangkaian proses pelayanan, seperti pendaftaran, pemeriksaan, komunikasi tenaga medis, hingga kecepatan dan ketepatan tindakan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Poli penyakit dalam merupakan salah satu unit utama yang menangani pasien dewasa dengan penyakit kronis maupun akut, seperti gangguan jantung, paru, ginjal, diabetes, dan infeksi sistemik. Oleh karena itu, pelayanan di poli ini harus ditangani dengan keterampilan medis yang tinggi, koordinasi antar petugas yang solid, serta pendekatan yang empatik dan responsif terhadap pasien. Pasien dengan penyakit kronis biasanya memerlukan pemantauan jangka panjang, sehingga kualitas interaksi antara petugas dan pasien sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

RSU Sembiring Deli Tua, yang terletak di Kabupaten Deli Serdang, awalnya berdiri sebagai Rumah Sakit Ibu dan Anak pada tahun 1954, dan sejak 1987 telah resmi menjadi rumah sakit umum. Berdasarkan survei awal pada Februari 2025, diketahui bahwa poli penyakit dalam cukup ramai. Namun, dari 10 pasien rawat jalan yang diwawancarai, 7 orang menyatakan bahwa pelayanan

masih lambat dan kurang responsif terhadap keluhan, terutama di bagian farmasi dan ketidaktepatan jadwal dokter. Hanya 3 pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang cepat.

Permasalahan terkait kepuasan pasien ini menuntut perhatian serius dari manajemen rumah sakit, terutama dalam aspek-aspek mutu pelayanan yang mencakup lima dimensi: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Saat ini, pasien tidak hanya menilai dari hasil akhir berupa kesembuhan, tetapi juga dari pengalaman selama proses pelayanan. Oleh karena itu, memberikan layanan yang mampu menciptakan kepuasan menjadi tujuan utama (Fahriadi, 2007).

Di era modern, layanan kesehatan berkualitas menjadi pusat perhatian masyarakat. Rumah sakit memikul tanggung jawab besar untuk memenuhi ekspektasi pasien melalui layanan yang efektif dan efisien, serta mampu membangun citra positif dan loyalitas pasien (Ananda et al., 2023; Nidya Oktavia & Prayoga, 2023). Dalam rangka mempertahankan daya saing, rumah sakit harus mampu menciptakan keunggulan layanan yang berbeda dan unggul dibandingkan institusi lain.

METODE

Desain penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang

digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang dilakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada responden secara langsung dengan pendekatan *analitik observasional* desain *cross sectional*. Pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2025 sampai Juni 2025 di Rumah Sakit Umum Sembiring. Populasi penelitian ini adalah pasien berobat di Instalasi rawat jalan RSUD Sembiring Deli Tua. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *lameshow* dengan jumlah responden dalam penelitian ini 87 responden. Juga mendapatkan persetujuan dari Rumah Sakit Umum Sembiring dengan Nomor: 1699/DIR-Umum/RSUS/VI/2025

Penelitian ini dilakukan dimulai dari mengidentifikasi responden dengan kepuasan pasien dilakukan wawancara menggunakan kuesioner. Kasus penelitian adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring.

HASIL

Jumlah responden yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 87 responden. Distribusi frekuensi dilakukan pada saat penelitian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1, analisis univariat dilakukan untuk menemukan persentase besaran variabel independent yaitu antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring. Besarnya pengaruh *p-value* antara variabel yang dihitung dan nilai *p* disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring.

	Variabel	n	%
1	Bukti Fisik		
	Kurang baik	22	25,3
	Baik	65	74,7
2	Kehandalan		
	Kurang baik	14	16,1
	Baik	73	83,9
3	Daya Tanggap		
	Kurang baik	7	8,0
	Baik	87	92,0
4	Jaminan		
	Kurang baik	4	4,6
	Baik	83	95,4
5	Empati		
	Kurang baik	13	14,9
	Baik	74	85,1
6	Kepuasan Pasien		
	Kurang baik	6	6,9
	Baik	81	93,1
Total		87	100,0

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua dengan Jumlah total responden adalah 87 orang, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan rumah sakit sebagai kategori 'Baik'. Hal ini ditunjukkan pada dimensi bukti fisik sebesar 74,7%, kehandalan sebesar 83,9%, daya tanggap sebesar 92,0%, jaminan sebesar 95,4%, dan empati sebesar 85,1%. Sementara itu, kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang baik yaitu sebesar 93,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Poli Penyakit Dalam RSUD Sembiring

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat hasil analisis Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi pelayanan di RSUD Sembiring Deli Tua tahun 2025, ditemukan bahwa tidak semua dimensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan hubungan yang signifikan, di mana 56,4% pasien yang menilai fasilitas

secara umum telah memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Tabel 2. Hasil analisis bivariat didasarkan pada variabel bebas di Rumah Sakit Umum Sembiring.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
1 Bukti Fisik							0,006
Kurang baik	22	56,4	17	43,6	39	100,0	
Baik	13	27,1	35	72,9	48	100,0	
2 Kehandalan							0,003
Kurang baik	24	55,8	19	44,2	43	100,0	
Baik	11	25,0	33	75,0	44	100,0	
3 Daya Tanggap							0,031
Kurang baik	21	52,5	19	47,5	40	100,0	
Baik	14	29,0	33	70,2	47	100,0	
4 Jaminan							0,964
Kurang baik	17	40,5	25	59,5	42	100,0	
Baik	18	40,0	27	60,0	45	100,0	
5 Empati							0,202
Kurang baik	19	47,5	21	52,5	40	100,0	
Baik	16	34,2	31	66,0	47	100,0	
Total							

fisik kurang baik merasa tidak puas, sementara 72,9% dari mereka yang menilai fasilitasnya baik merasa puas. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi $p = 0,006$, yang berarti semakin baik kondisi fisik rumah sakit, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Pada dimensi keandalan (*reliability*), 55,8% pasien yang menilai pelayanan kurang andal

merasa kurang puas, sedangkan 75% dari yang menilai pelayanan andal merasa puas. Uji statistik menunjukkan $p = 0,003$, yang mengindikasikan hubungan yang signifikan antara keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien.

Demikian juga pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pasien yang menilai pelayanan tidak tanggap sebagian besar merasa tidak puas (52,5%), sementara 70,2% dari yang menilai pelayanan cepat merasa puas. Dengan nilai $p = 0,031$, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat dan tanggap berdampak

nyata pada tingkat kepuasan pasien.

Namun, untuk dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), hasil yang diperoleh berbeda. Pada dimensi jaminan, baik pasien yang menilai pelayanan sebagai baik maupun kurang baik menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif seimbang, dengan nilai $p = 0,964$, sehingga disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan. Hal serupa terjadi pada dimensi empati, di mana nilai $p = 0,202$ menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara empati petugas dengan kepuasan pasien.

serta tampilan dan kerapian petugas—maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Sari et al. (2022) yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan fisik rumah sakit yang tertata dan nyaman dapat menciptakan persepsi positif terhadap mutu pelayanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Demikian pula, Pratama dan Wahyuni (2021) mengungkapkan bahwa elemen bukti fisik seperti fasilitas ruang tunggu, pencahayaan, kebersihan, serta penampilan petugas memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit daerah.

Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 39 pasien yang menilai kondisi fisik pelayanan rumah sakit kurang baik, sebanyak 56,4% merasa kurang puas, sedangkan sisanya (43,6%) menyatakan puas. Sementara itu, dari 48 pasien yang menilai bukti fisik pelayanan baik, mayoritas (72,9%) merasa puas, dan hanya 27,1% yang menyatakan kurang puas. Nilai signifikansi statistik sebesar $p = 0,006$ ($< 0,05$) mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fisik rumah sakit—termasuk kebersihan lingkungan, kenyamanan ruangan,

Dari total 43 pasien yang menilai pelayanan kurang andal, 55,8% di antaranya menyatakan kurang puas dan 44,2% merasa puas. Sebaliknya, dari 44 pasien yang menilai pelayanan sebagai handal, sebanyak 75,0% merasa puas dan hanya 25,0% yang menyatakan kurang puas. Hasil uji statistik memberikan nilai $p = 0,003$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien.

Keandalan dalam konteks ini mencakup ketepatan waktu pelayanan, kemampuan petugas dalam memenuhi janji layanan, serta konsistensi dalam pemberian informasi dan tindakan medis. Penelitian ini mendukung hasil studi Prasetya dan Lestari (2020) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu elemen utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Nursalam et al. (2021) juga menunjukkan bahwa kehandalan tenaga kesehatan, terutama dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan jadwal yang dijanjikan, secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dalam layanan rawat jalan.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari 40 pasien yang menilai daya tanggap pelayanan kurang baik, sebanyak 52,5% merasa

kurang puas dan 47,5% merasa puas. Sedangkan dari 47 pasien yang menilai daya tanggap pelayanan baik, 70,2% merasa puas dan hanya 29,8% yang menyatakan kurang puas. Nilai $p = 0,031 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan signifikan antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien.

Daya tanggap mencerminkan kesiapan dan kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pasien secara sigap dan ramah. Penelitian ini selaras dengan studi Fitriani (2021) yang menemukan bahwa ketepatan dan kecepatan petugas dalam merespons keluhan pasien memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan mereka. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ramadhan dan Susanti (2020), yang menyatakan bahwa pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien mampu membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepuasan pasien di layanan rawat jalan.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian, dari 42 pasien yang menilai jaminan pelayanan kurang baik, 40,5% merasa kurang puas dan 59,5% merasa puas. Sementara itu, dari 45 pasien yang menilai jaminan pelayanan baik, sebanyak 60,0% merasa puas dan 40,0% merasa kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,964 > 0,05$, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara

jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien.

Dimensi jaminan mencakup rasa aman, kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis, serta komunikasi yang jelas dari petugas. Meski demikian, hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Andriani dan Yusuf (2019) yang menunjukkan bahwa jaminan pelayanan, termasuk kepercayaan terhadap keahlian petugas dan komunikasi profesional, sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Wulandari et al. (2020) juga mengungkapkan bahwa keyakinan terhadap kemampuan dan sikap profesional tenaga medis memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh preferensi pasien RSUD Sembiring Deli Tua yang lebih fokus pada aspek pelayanan nyata dan kecepatan, dibandingkan faktor jaminan yang bersifat psikologis atau emosional.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025

Penelitian menunjukkan bahwa dari 40 pasien yang menilai empati pelayanan kurang baik, sebanyak 47,5% merasa kurang puas dan 52,5% merasa puas. Sedangkan dari 47 pasien yang menilai empati baik, 66,0% merasa puas dan 34,0% menyatakan kurang puas. Nilai $p = 0,202 > 0,05$ menandakan bahwa tidak terdapat hubungan

yang signifikan antara empati pelayanan dengan kepuasan pasien.

Empati merujuk pada perhatian petugas dalam memahami kebutuhan dan kondisi emosional pasien, seperti mendengarkan keluhan dengan seksama dan menunjukkan sikap peduli. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Marlina (2020) yang menegaskan bahwa empati petugas merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan yang bersifat langsung. Penelitian lain oleh Hidayati dan Firmansyah (2021) juga menunjukkan bahwa sikap empatik tenaga kesehatan, seperti komunikasi ramah dan perhatian personal, secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Perbedaan hasil pada penelitian ini mungkin disebabkan oleh karakteristik responden yang lebih mengutamakan kecepatan pelayanan dan efisiensi dibandingkan dengan sentuhan emosional dari petugas.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik ($p = 0,006$), kehandalan ($p = 0,003$), dan daya tanggap ($p = 0,031$) dengan kepuasan pasien, di mana kualitas fasilitas, ketepatan pelayanan, dan responsivitas petugas berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan. Sebaliknya, jaminan ($p = 0,964$) dan empati ($p = 0,202$) tidak menunjukkan hubungan signifikan, mengindikasikan bahwa aspek rasa aman dan perhatian personal belum menjadi faktor dominan dalam

memengaruhi kepuasan pasien di RSU Sembiring Deli Tua.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I., Sutarto, P. J., & Ramadhan, A. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 12–21.
- Arifin, S., & Putri, R. A. (2021). Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.
<https://doi.org/10.14710/jaki.v9i1.29358>
- Arini, R., & Gurning, R. O. (2022). Pengaruh faktor individu terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 103–110.
- Aryani, M., Ramadani, R., & Nursyifa, D. (2015). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 45–52.
- Azrul Azwar. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Brown, L. D. (1998). Dimensions of healthcare quality: A conceptual model. *Journal of Health Services Research*, 5(1), 30–44.
- Depkes RI. (2009). *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI. (2010). *Pedoman Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Efendi, F. (2009). *Keperawatan kesehatan masyarakat: Teori dan praktik dalam keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Fahriadi, A. (2007). Mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 45–53.
- Fitriani, Y., & Utami, N. (2022). Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(1), 25–31.
<https://doi.org/10.21109/kesmas.v17i1.4567>
- Gultom, T. (2008). *Manajemen mutu pelayanan rumah sakit*. Medan: Pustaka Kesehatan.
- Hamzah, M., & Sari, D. P. (2019). Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(3), 137–144.
<https://doi.org/10.12345/jmpk.v22i3.137>