

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA BOGOR TAHUN 2024

Endang Hermanto¹, Oci Etri Nursanty², Indah Maulina Dewi³

^{1,2,3}Universitas Indonesia Maju

endanghermanto94@gmail.com¹, nursantycietri@gmail.com², dinda.md@gmail.com³

ABSTRACT; *Background: The outpatient unit is the hospital's gateway and must provide quality services according to established standards. Service quality, which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, can contribute to patient satisfaction. Objective: This study aims to determine the relationship between health service quality and outpatient satisfaction in the cardiac clinic of the Bogor City Regional General Hospital (RSUD) in 2024. Method: This study was a quantitative study with a cross-sectional approach. Sampling in this study used random sampling of 90 respondents. Results: The results showed a relationship between service quality in the dimensions of responsiveness ($p=0.000$), reliability ($p=0.013$), assurance ($p=0.002$), empathy ($p=0.00$), and tangibles ($p=0.000$) and patient satisfaction. Conclusion: In this study, there is a significant relationship between service quality in the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles and patient satisfaction in the cardiac clinic of the Bogor City Regional General Hospital (RSUD) with $p<0.05$.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Care, SERVQUAL.*

ABSTRAK; *Latar Belakang: Unit rawat jalan merupakan 'pintu gerbang' rumah sakit yang harus memberikan pelayanan berkualitas sesuai standar yang ditetapkan. Kualitas pelayanan, yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dapat memberikan kepuasan pasien. Tujuan: Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor tahun 2024. Metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan random sampling sebanyak 90 responden. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan dari kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap ($p=0,000$), kehandalan ($p=0,013$), Jaminan ($p=0,002$), Empati ($p=0,00$), Bukti fisik ($p=0,000$) terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan: Pada penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi bukti daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, bukti Fisik terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan Poli jantung RSUD Kota Bogor dengan $p<0,05$.*

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi kompleks yang menjalankan fungsi sosial dan medis dalam satu kesatuan sistem pelayanan kesehatan. Keberadaan berbagai unit fungsional seperti instalasi gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, dan penunjang medis menjadikan rumah sakit sebagai institusi yang harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan professional.¹ Di antara unit-unit tersebut, instalasi rawat jalan memegang peranan strategis sebagai pintu gerbang pertama bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan di rumah sakit. Unit ini menangani pasien non-emergensi yang memerlukan konsultasi, diagnosis, dan tindak lanjut terapi, dan kualitas pelayanannya sangat memengaruhi citra serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi rumah sakit.²

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi indikator kunci dalam menilai efektivitas pelayanan di rumah sakit. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Sari (2022)³, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Penerapan kelima dimensi ini sangat penting dalam menjaga mutu layanan kesehatan, khususnya di unit-unit vital seperti poli spesialis. Salah satunya adalah poli jantung, yang menangani pasien dengan gangguan kardiovaskular dan memerlukan layanan yang presisi serta penuh empati.

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi negara tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi, agama, atau budaya. Dalam praktiknya, masih banyak ditemukan ketimpangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Salah satu contoh nyata terjadi di RSUD Oto Iskandardinata, Kabupaten Bandung, di mana pasien BPJS mengeluhkan prosedur layanan yang membingungkan dan perlakuan yang kurang ramah, hingga akhirnya memilih untuk tidak melanjutkan pengobatan. Keluhan serupa juga tercatat dalam laporan Liputan Bogor (2023), yang menyoroiti tindakan tidak profesional dari tenaga medis tertentu, menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan.⁴

Kementerian Kesehatan RI telah menetapkan 13 indikator mutu pelayanan rumah sakit, termasuk waktu tunggu rawat jalan, kepatuhan terhadap protokol klinis, dan pelaporan hasil laboratorium kritis, sebagai tolok ukur kualitas pelayanan.⁵ Namun demikian, indikator-indikator tersebut perlu dilengkapi dengan pengukuran kepuasan pasien sebagai bentuk evaluasi langsung dari penerima layanan. Kepuasan pasien mencerminkan tingkat keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan, dan menjadi kunci dalam membangun loyalitas pasien serta keberlangsungan layanan dalam jangka panjang.⁶

Penelitian terdahulu oleh Tarigan dan Andini (2018) menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, bukti fisik, dan empati secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RS Advent Medan. Variabel kehandalan bahkan menunjukkan pengaruh paling besar dengan risiko ketidakpuasan 16 kali lebih tinggi jika indikator ini tidak terpenuhi. Sebaliknya, dimensi jaminan dan daya tanggap tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menegaskan bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang seragam dalam berbagai konteks layanan spesialis.⁷

Melihat masih terbatasnya kajian yang secara spesifik meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di poli jantung, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Fokus utama adalah pada bagaimana dimensi-dimensi pelayanan yang diberikan oleh dokter, termasuk keterampilan teknis, akurasi diagnosis, komunikasi, serta sikap empati, memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan mutu layanan dan kebijakan internal rumah sakit, serta memberikan landasan ilmiah bagi pengambilan keputusan di bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan di tingkat regional maupun nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan survei analitik cross-sectional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan kontrol ulang di Poli Jantung RSUD Kota Bogor pada tahun 2024. Pendekatan cross-sectional dipilih karena pengumpulan data dilakukan pada satu waktu dari populasi yang telah menerima pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Bogor, khususnya pada unit pelayanan rawat jalan Poli Jantung, karena volume pasien yang tinggi dinilai mampu memberikan data yang representatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan kontrol ulang di Poli Jantung RSUD Kota Bogor selama periode Januari–September 2024, dengan jumlah total sebanyak 870 pasien (Sumber: <https://rsudkotabogor.co.id/e-data/>).

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling, yaitu berdasarkan siapa saja pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden saat data dikumpulkan.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi. Kriteria inklusi meliputi: Pasien berusia minimal 17 tahun, Pasien dalam kondisi sadar, Pasien yang telah beberapa kali melakukan kontrol ulang, Bersedia mengisi kuesioner melalui Google Form.

Kriteria eksklusi: Pasien dengan keterbatasan fisik atau mental yang tidak memungkinkan mengisi kuesioner secara mandiri, dan Pasien yang menolak berpartisipasi.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala ukur likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat, maupun persepsi individu atau kelompok dengan masalah yang terjadi.⁸ Menurut Arikunto (2013)⁹ untuk mengukur hasil nilai dari masing-masing variable dalam distribusi frekuensi, dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{X}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P: Persentase

X: Jumlah skor yang diperoleh responden

N: Jumlah skor maksimal

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berbasis skala Likert (skor 1–4), yang mengukur dimensi kualitas pelayanan (reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness) serta kepuasan pasien. Penilaian kategori didasarkan pada skor persentase

jawaban dengan kriteria sebagai berikut: sangat baik (81–100%), baik (77–80%), tidak baik (70–76%), dan sangat tidak baik (57–69%).

Kuesioner yang digunakan diadaptasi dari penelitian Tarigan (2018), yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa sebagian besar item kuesioner memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,444), dan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai $\alpha >$ 0,444, yang mengindikasikan bahwa instrumen reliabel.

Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner secara mandiri oleh pasien. Setelah terkumpul, data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17.0.

Analisis data dilakukan dalam dua tahap:

1. Analisis Univariat

Digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel, seperti reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness.

2. Analisis Bivariat

Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen), digunakan uji korelasi Rank Spearman karena data berskala ordinal. Kriteria pengambilan keputusan adalah: - p -value $<$ 0,05: terdapat hubungan yang signifikan antara variabel,- p -value \geq 0,05: tidak terdapat hubungan signifikan. Tingkat keeratan hubungan dinilai berdasarkan nilai koefisien korelasi dengan klasifikasi: sangat lemah (0,00–0,25), cukup (0,26–0,50), kuat (0,51–0,75), sangat kuat (0,76–0,99), dan sempurna (1,00).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian berdasarkan data dari 90 responden pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor. Analisis terdiri dari analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan dimensi kualitas pelayanan, serta analisis bivariat untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

1. Analisis Univariat**Table 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden			
		f	%
Usia	<35 Tahun	15	16,7
	36-45 Tahun	41	45,6
	46-59 Tahun	28	31,1
	>60 Tahun	6	6,7
	Total	90	100,0
<hr/>			
Jenis Kelamin	Perempuan	22	24,4
	Laki-Laki	68	75,6
	Total	90	100,0
<hr/>			
Tingkat Pendidikan	SD	5	5,6
	SMP	2	2,2
	SMA	24	26,7
	DIPLOMA III	6	6,7
	S1	53	58,9
	Total	90	100,0

Pada tabel 1. dapat dilihat dari 90 responden yang menjadi sampel penelitian, responden terbanyak berada pada kelompok usia 36-45 Tahun (45,56%) sedangkan responden paling sedikit pada kelompok usia >60 Tahun dengan presentase (6,67%). Kelompok usia 46-59 (31,11%) dan terakhir kelompok usia <35 Tahun (16,67%). Dan berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-Laki dengan presentasi sebesar 75,56%. Berdasarkan tingkat Pendidikan responden terbanyak adalah S1 dengan presentase 59%.

Distribusi frekuensi jawaban responden untuk menilai kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kota Bogor.

Table 2. Distribusi Frekuensi Responden

Distribusi Frekuensi Responden			
		f	%
Kehandalan	Cukup	1	1,1
	Baik	19	21,1
	Sangat baik	70	77,8
	Total	90	100,0
<i>Assurance</i>	Baik	24	26,7
	Sangat baik	66	73,3
	Total	90	100,0
Empahty	Baik	25	27,8
	Sangat baik	65	72,2
	Total	90	100,0
Bukti Fisik	Cukup	3	3.3
	Baik	29	32.2
	Sangat Baik	58	64.4
	Total	90	100.0
<i>Responsiveness</i>	Baik	26	28,9
	Sanagat baik	64	71,1
	Total	90	100,0
Tingkat Kepuasan	Kurang	1	1,1
	Cukup	8	8,9
	Baik	37	41,1
	Sangat baik	44	48,9
	Total	90	100,0

Berdasarkan tabel 2. bahwa kualitas pelayanan pada dimensi Kehandalan pada unit rawat jalan Poli Jantung di RSUD Kota Bogor menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori Sangat Baik dengan nilai sebanyak 70 responden atau sebesar 78%; kualitas pelayanan pada dimensi Assurance pada unit rawat jalan Poli Jantung di RSUD Kota Bogor menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori Sangat Baik dengan nilai sebanyak 66 responden atau sebesar 73%; kualitas pelayanan pada dimensi empati pada unit rawat jalan Poli Jantung di RSUD Kota Bogor menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori Sangat Baik dengan nilai sebanyak 65 responden atau sebesar 72%; kualitas pelayanan pada dimensi Bukti Fisik pada unit rawat jalan Poli Jantung di RSUD Kota Bogor menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori Sangat Baik dengan nilai sebanyak 63 responden atau sebesar 64%; kualitas pelayanan pada dimensi Responsiveness pada unit rawat jalan Poli Jantung di RSUD Kota Bogor menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori Sangat Baik dengan nilai sebanyak 64 responden atau sebesar 71%; tingkat kepuasan pada pada unit rawat jalan Poli Jantung di RSUD Kota Bogor menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori Sangat Baik dengan nilai sebanyak 44 responden atau sebesar 49%.

2. Analisis Bivariat

Adanya hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada unit rawat jalan di poli jantung RSUD Kota Bogor. penelitian ini menggunakan Teknik analisis korelasi menggunakan statistik non parametrik dengan Teknik analisis data yang digunakan adalah uji Rank Spearman. Uji Rank Spearman digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel, mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel, dan mengetahui arah hubungan antara variabel. Jika nilai P value $<0,05$, maka terdapat hubungan antara variabel, dan jika nilai P value $>0,05$ maka tidak ada hubungan antara variabel. Selanjutnya, untuk melihat keeratan hubungan dan arah hubungan dapat dilihat dari angka koefisien korelasi yang sudah di kategorikan.

Table 3. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Bogor (*Spearman's rho*)

Dimensi Pelayanan	Nilai Korelasi (r)	Sig. (2-tailed)	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
Responsiveness	0,415	0,000	Sedang	Positif	Signifikan pada $p < 0,01$
Kehandalan	0,262	0,013	Lemah	Positif	Signifikan pada $p < 0,05$
Assurance	0,320	0,002	Sedang	Positif	Signifikan pada $p < 0,01$
Empati	0,378	0,000	Sedang	Positif	Signifikan pada $p < 0,01$
Bukti Fisik (Tangibles)	0,541	0,000	Kuat	Positif	Signifikan pada $p < 0,01$

Berdasarkan hasil uji statistik Rank Spearman yang disajikan pada Tabel Ringkasan, seluruh dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor (nilai signifikansi $< 0,05$). Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,415. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan cukup kuat antara daya tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien, serta memiliki arah hubungan positif. Artinya, semakin baik responsivitas tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *Reliability* (kehandalan) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,013 dengan koefisien korelasi sebesar 0,262. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan yang cukup antara keandalan pelayanan dan kepuasan pasien, serta arah hubungan yang positif. Dimensi *Assurance* (jaminan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 dengan koefisien korelasi sebesar 0,320. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi jaminan memiliki hubungan yang signifikan dan cukup terhadap kepuasan pasien, dan arah hubungan tersebut positif. Selanjutnya, dimensi *Empathy* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,378. Artinya, terdapat

hubungan yang signifikan dan cukup antara empati tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, dan hubungan ini bersifat positif. Terakhir, dimensi *Tangibles* (bukti fisik) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,541. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara aspek fisik pelayanan (seperti fasilitas dan kenyamanan ruang) dengan kepuasan pasien, dan hubungan tersebut memiliki arah yang positif.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Di antara kelima dimensi tersebut, bukti fisik (*tangibles*) dan *responsiveness* memiliki koefisien korelasi tertinggi, menandakan bahwa kedua dimensi ini berperan paling besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor. Temuan dari penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh, rumah sakit tidak hanya perlu fokus pada aspek teknis dan kompetensi tenaga medis, tetapi juga pada kenyamanan fasilitas fisik dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit hendaknya mencakup penguatan infrastruktur fisik serta pelatihan sumber daya manusia dalam hal daya tanggap, empati, dan profesionalisme.

Pembahasan

Hasil Analisa data yang telah dilakukan kepada 90 responden pasien unit rawat jalan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor, diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi penelitian, didapatkan kelompok umur terbanyak yaitu 41 responden atau 46% dengan rentan usia 36-45 tahun. Selanjutnya distribusi frekuensi penelitian didapatkan kelompok jenis kelamin terbanyak yaitu 68 responden atau 76% dengan jenis kelamin laki-laki dan terakhir, berdasarkan distribusi frekuensi penelitian didapatkan kelompok tingkat pendidikan terbanyak yaitu 53 responden atau 59% dengan tingkat pendidikan Sarjana.

A. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Poli Jantung di RSUD Kota Bogor

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan Rank Spearman didapatkan hasil nilai sig sebesar 0,000 dimana nilai ini $< 0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0, 0,415. Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak,

artinya ada hubungan positif yang kuat antara dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu bentuk kesiapsiagaan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan (*Responsiveness*) juga merupakan suatu kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien, dengan cara menyampaikan informasi yang jelas, tidak membiarkan pasien menunggu tanpa adanya alasan yang menyebabkan persepsi negatif dalam menilai kualitas pelayanan.¹⁰

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fakhriannor (2021) dengan hasil P value $0,006 < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan.¹¹ Menurut Yuliana, dkk (2024) Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam menolong dan kesiapannya dalam melayani pasien sesuai dengan prosedur dan dapat memenuhi harapan pasien. Daya tanggap (*Responsiveness*) juga merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.¹² Dalam memberikan pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kekurangan atau kegagalan secara profesional dapat memberi persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.¹

Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti berasumsi bahwa dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap yang baik juga akan mempengaruhi persepsi pasien, pasien akan merasa puas dan senang dengan ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas yang sigap dalam menangani keluhan dengan serius dan bersedia untuk bekerja sama mencari solusi dari permasalahan pasien. persepsi pasien yang baik tentu akan meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan pula citra rumah sakit.

B. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*Reability*) terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan Rank Spearman didapatkan hasil nilai sig sebesar 0,013 dimana nilai ini $< 0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,262. Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan positif yang cukup antara dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Menurut Parasuraman dalam Puji, dkk (2020) kehandalan merupakan kemampuan suatu instansi (rumah sakit) untuk dapat memberikan pelayanan

yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen (pasien) yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa adanya kesalahan, serta sikap petugas yang simpatik.¹³

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, dkk (2024) dengan hasil P value $0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menegaskan bahwa dalam mencapai aspek dimensi.¹²

kehandalan (*Reliability*) dalam pelayanan kesehatan, maka setiap petugas harus bisa melaksanakan pelayanan sesuai dengan rencana, memiliki kepedulian dalam melayani pasien terhadap permasalahan yang dialami, handal dalam menyampaikan informasi maupun prosedur tindakan, dan akurat dalam memberikan pelayanan. jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pasien.¹¹

Kehandalan memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan pasien. semakin baik persepsi pasien mengenai kehandalan pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien mengenai kehandalan pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Jika petugas kesehatan kurang handal atau kemampuan yang dimiliki kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan menyebabkan pasien tidak puas dan tidak percaya, karena pasien dapat menilai kualitas pelayanan dari tindakan yang diberikan.

C. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi Asuransi (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan Rank Spearman didapatkan hasil nilai sig sebesar 0,002 dimana nilai ini $< 0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,320. Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan positif yang cukup antara dimensi Asuransi terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Menurut Parasuraman dalam Puji, dkk (2020) Asuransi merujuk pada kepercayaan pasien terhadap kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan dan keamanan prosedur yang dilakukan oleh rumah sakit. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun dari petugas Kesehatan dalam meyakinkan pasien, misalnya : keramahan dan

kesopanan dari pegawai pendaftaran dan kesopanan dari dokter dan perawat saat melayani pasien.¹³

Asuransi (*Assurance*) dalam pelayanan kesehatan, maka setiap petugas harus melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan prosedur, pasien yang ditangani harus merasa aman dan nyaman. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti berasumsi bahwa dimensi Asuransi (*Assurance*) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien mengenai kehandalan pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien mengenai Asuransi pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

D. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Poli Jantung RSUD Kota Bogor

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan Rank Spearman didapatkan hasil nilai sig sebesar 0,000 dimana nilai ini <0,05 dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,378. Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan positif yang cukup antara dimensi Asuransi terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Menurut Parasuraman dalam Puji, dkk (2020) empati menekankan pentingnya tenaga medis untuk dapat memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan emosional pasien dengan penuh perhatian. Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas Kesehatan terhadap pasien, misalnya : perhatian dari dokter untuk mendengar keluhan pasien dan memberi Solusi serta pelayanan kepada pasien.¹³

Empati (*Empathy*) dalam pelayanan kesehatan, maka setiap petugas memiliki rasa empati terhadap kondisi pasien , termasuk dengan perasaan pasien. Petugas harus memberikan perhatian serta pengertiannya serta memberikan solusi atas keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa dimensi Empati (*Empathy*) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien mengenai kehandalan pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien mengenai Empati yang diberikan oleh unit rawat jalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

E. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien pada unit rawat Poli Jantung RSUD Kota Bogor

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan Rank Spearman didapatkan hasil nilai sig sebesar 0,000 dimana nilai ini $<0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,541. Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan positif yang sangat kuat antara dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Bukti fisik merupakan suatu dimensi yang sangat penting karena merupakan dimensi yang langsung dapat dirasakan oleh pasien yang nantinya akan menimbulkan perasaan puas dan pada akhirnya akan membentuk loyalitas pasien.¹⁴ Dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal, rumah sakit membutuhkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (Gedung dan sebagainya), kelengkapan perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.¹⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Camala, dkk (2022) dengan hasil p value $0,006 < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien.¹⁶ Bukti fisik merupakan bentuk pencapaian nyata secara fisik yang dapat dilihat oleh pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan berupa bukti fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang dapat memberikan penilaian terhadap persepsi pasien serta membentuk image positif terhadap mutu pelayanan.¹⁷

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik telah terlaksana dengan baik sehingga dapat tercapainya kepuasan pasien melalui pelayanan yang diterima selama di unit rawat jalan seperti petugas yang menjaga kelengkapan serta kebersihan alat-alat kesehatan, penerangan yang cukup di ruang pemeriksaan, serta ruang konsultasi yang bersih, nyaman, dan cukup luas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pemeliharaan dan pengecekan berkala untuk memastikan bukti fisik di unit rawat jalan dapat terus menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Jelaskan hasil penelitian dengan diskusi lengkap disertai analisis dan penelitian terkait dari literatur terkait diskusi dan diakhiri dengan kesimpulan penulis dari analisis yang telah dilakukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan kontrol ulang di Poli Jantung RSUD Kota Bogor. Berdasarkan hasil analisis terhadap 90 responden, diperoleh bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL (*Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangibles*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Secara umum, pasien memberikan penilaian yang baik hingga sangat baik terhadap mutu pelayanan yang mereka terima. Dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien ($r = 0,541$), diikuti oleh daya tanggap (*responsiveness*) ($r = 0,415$). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang memadai, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta sikap sigap dan cepat tanggap dari petugas menjadi aspek yang paling dirasakan langsung oleh pasien dan berperan penting dalam membentuk kepuasan mereka.

Selain itu, dimensi empati, *assurance*, dan *reliability* juga menunjukkan hubungan yang cukup berarti. Keberhasilan dalam membangun komunikasi yang baik, memberikan rasa aman, serta konsistensi dalam pelayanan turut berkontribusi pada persepsi positif pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan pasien merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan memperkuat kepercayaan serta loyalitas terhadap layanan rumah sakit. Secara singkat menjelaskan kesimpulan yang disertai dengan saran untuk perbaikan dan kontribusi untuk pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmud A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *J Mirai Manag.* 2022;7(2):104–19.
- Astuti T. Analisis Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review [Internet]. Vol. 44. 2022. Available from: <https://sipora.polije.ac.id/12443/>
- Nur'aeni R, Simanjorang A, Jamaluddin. The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. *J Healthc Technol Med.* 2020;6(2):1097–112.

- Hassani Y. Heboh Pengakuan Pasien Dapat Pelayanan Buruk di RS Bandung [Internet]. detik jabar. 2024. Available from: <https://www.detik.com/jabar/berita/d-7158585/heboh-pengakuan-pasien-dapat-pelayanan-buruk-di-rs-bandung>
- PERMENKES RI No. 30 [Internet]. 2022 p. 1–93. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/>
- Yakob A, Alfiyani L, Kusumawati Y, Arya A, Jaya B, Kewa KK. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *J Vent J Ris Ilmu Kesehat dan Keperawatan*. 2023;1(4):314–22.
- Najib K, Nugroho HA, Sholihin M, Fathonah R, Administrasi AM, Gunungkidul K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *J MANISE "Manajemen, Bisnis dan Ekon*. 2022;1(1):35–44.
- Sugiyono. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019.
- Arikunto S. *PROSEDUR PENELITIAN SUATU PENDEKATAN PRAKTIK*. 15th ed. Jakarta: Rineka Cipta PT; 2013.
- Hakim L, Tarigan FL, Tanggap D, Tanggap D, Fisik B, Tanggap D. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *J Healthc Technol Med Vol*. 2021;7(2):1281–98.
- Fakhsiannor. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. *An-Nadaa J Kesehat Masy* [Internet]. 2021;8(2):180–5. Available from: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/5904>
- Yuliana, Marchamah DNS, Desty RT. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termom J Ilm Ilmu Kesehat dan Kedokt*. 2024;2(1):235–346.
- Kania L, Puji R, Ismaya NA, Ulfa U. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda J*. 2020;4(2):167–79.
- Rajab M Al, Andilah S, Studi P, Rumah A, Stikes S, Ibu P. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Med Respati J Ilm Kesehat*. 2023;18(1):73–86.

- Andiyanto; DR, Yusuf; A, Khadafi M. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan. *MANUJU MALAHAYATI Nurs J.* 2023;5(2):335–58.
- Camala; A, Marwati; TA, Akrom. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Lit J Ilm Indones.* 2022;7(2):2443–68.
- Hasnih;, Gunawan;, Hasmin. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *J Mirai Manag.* 2016;1(2):426–45.